Canadian Transportation Agency

Office des transports du Canada

THE AIR TRAVEL COMPLAINTS COMMISSIONER'S REPORT

July 2002 to December 2002

Available in multiple formats

Canada

© Minister of Public Works and Government Services Canada, 2003

Printed and bound in Canada

ISBN 0-662-67281-X

Catalogue No. TW1-5/2002-2

This Report and other Canadian Transportation Agency publications are available in multiple formats and on its Web site at: www.cta.gc.ca.

For more information about the Air Travel Complaints Commissioner and the Canadian Transportation Agency, please call (819) 997-0344 or, toll free, 1-888-222-2592.

Correspondence may be addressed to:

Air Travel Complaints Commissioner

Canadian Transportation Agency

Ottawa, ON K1A 0N9

Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

103-05158/

Commissaire aux plaintes
relatives au transport aérien

Air Travel
Complaints Commissioner

May 2003

The Honourable David M. Collenette, P.C., M.P.
Minister of Transport
Transport Canada Building – Place de Ville
330 Sparks Street
Ottawa, ON K1A 0N5

Dear Minister:

Pursuant to section 85.1 of the *Canada Transportation Act*, I have the honour of presenting to you the Air Travel Complaints Commissioner's Report for the period from July 1, 2002, to December 31, 2002.

Yours sincerely,

Liette Lacroix Kenniff
Commissioner

Encl.

Ottawa (Ontario) K1A 0N9
www.otc.gc.ca

Ottawa Ontario K1A 0N9
www.cta.gc.ca

Canada

TABLE OF CONTENTS

Commissioner's Message 1

Introduction 5

The Office of the Air Travel Complaints Commissioner 5

The Complaint Handling Process 6

Contacting the Commissioner 7

Findings 8

Interesting Facts from the Current Reporting Period 12

Reporting period from July 1 to December 31, 2002 14

Number of Complaints Received 14

Distribution of Complaints by Canadian Air Carriers 15

Distribution of Complaints by Foreign Air Carriers 15

Complaint Issues – All Carriers 16

Complaint Issues – Air Canada 18

Complaint Issues – Air Transat 20

Complaint Issues – Skyservice 22

Complaint Issues – Other Canadian Carriers 22

Complaint Issues – Foreign Carriers 23

Quality of Service Issues – All Carriers 23

Ticketing Issues – All Carriers 24

Flight Schedule Issues – All Carriers 24

Baggage Issues – All Carriers 25

Frequent Flyer Program Issues – All Carriers 25

Satisfaction 26

Justified (Merit) 27

Remedies 28

Complaints by Province, Territory or Other 29

Two-year Trends 30
Complaints Received by Month 2001 30
Complaints Received by Month 2002 30
Complaints Closed by Month 2001 31
Complaints Closed by Month 2002 31
Main Complaint Issues Received by Month 32
Baggage Issues 32
Ticketing Issues 32
Frequent Flyer Program Issues 33
Quality of Service Issues 33
Schedule Issues 34

Recommendations 35

Roses and Thorns 44

COMMISSIONER'S MESSAGE

This report covers the period between July and December 2002, an ominous time indeed for air carriers, many of which are fighting for their very survival. This is reflected in the reluctance of some to consider any financial outlay to compensate a customer who has been wronged. The number of complaints has decreased somewhat since the time of peak turmoil in the air travel industry in 2000 and 2001, but dire financial straits and fierce protection of the bottom line translates into increased consumer dissatisfaction with the solutions offered by the air carriers.

Thus, many complaints now reaching the Commissioner's Office are more complex and require more tedious negotiations. Furthermore, this new trend involves more and more foreign carriers, which sometimes have a different approach when dealing with customer service complaints. An illustration of this tendency is reflected in the Travel Way incident in which some airlines refused to transport customers who presented tickets purchased from an authorized and accredited travel agent who had allegedly withheld payment to the airlines.

In the following pages, you will note that this report is somewhat different from the four previous reports, both in appearance and content. Since, by law, the reports must cover a specific six-month period, I have opted to concentrate the analysis on the period in question in the main part of the document, rendering it more concise. I found the constant comparisons of reporting periods repetitive and distracting to the reader.

The broader picture, a comparison to the last calendar year, is presented in the document in the form of tables and graphs that speak for themselves. With this report, I have also introduced a new section called "Roses and Thorns". From now on, each report will feature good business practices of carriers

that have gone "above and beyond" to satisfy the customer and spotlight those which have demonstrated poor business practices.

I firmly believe that my Office has achieved positive results for Canadian air travellers. Indeed, since the creation of this position in July 2000, the majority of complainants who appealed to the Commissioner to intercede on their behalf were satisfied with the results we obtained for them. Usually, our

negotiations with the carriers resulted in a better settlement for the consumer and clarification of the tariff rule by the carrier. Once again, the more challenging complaints are the ones of a subjective nature dealing with the quality of customer service. Even when the airlines admit to a failing in the delivery of the service, they are loath to "set a precedent" by offering monetary compensation. At best, they will undertake to review the incident and counsel staff, if appropriate.

In my view, improving service to customers is an excellent way to regain consumer confidence in air travel. In the current context, air carriers should take advantage of opportunities to offer tangible goodwill gestures as well as reduce irritants for air travellers. Air travel is not only about transportation, it is also about good service. Issues of safety and security remain the highest priorities but they should not completely over-shadow issues of customer service. I will be watching the situation closely to make sure that improvements in the quality of service continue.

That being said, since complaints are the most important research tool for improving services, many airlines in the United States and the members of the Association of European Airlines (AEA) now disclose and compare their customer-service results such as on-time performance and misplaced baggage incidents. If our Canadian carriers were to follow suit, full disclosure of their number of complaints would enable the public to form a judgment about the merits of the various carriers. In addition, by voluntarily disclosing essential data about the quality of their services, Canadian air travel businesses would demonstrate their commitment, individually and collectively, to provide the best possible service to their customers.

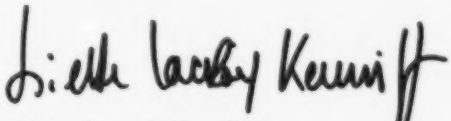
Looking at complaints in more detail, there is both good news and bad news in this report. On the positive side, we have seen a marked decrease in Aeroplan complaints. I presume that the reduction in complaints is due to improvements in the way Aeroplan does business. While I am certain that these changes were a reaction to the numerous complaints Air Canada received from its Aeroplan members, I cannot help but believe that the intervention of this Office played an important role in bringing this about. Aeroplan irritants, such as telephone service and availability of seats, appear to have been successfully dealt with by Aeroplan, leading to happier customers. On the other hand, ticketing problems, such as difficulty in obtaining refunds and paying add-on charges, are on the increase and now constitute the second most frequent reason to complain. Travellers continue to complain about the way airlines present prices in their advertising, despite the Air Transport Association of Canada's undertaking to make the total cost of travel more transparent.

In my last report, I made a recommendation concerning ticketing issues and I am encouraged to see that the Minister of Transport has made provisions in Bill C-26, presented to the House of Commons in February 2003, to deal with the issue of ticket price transparency. It encourages me to identify other systemic problems on which air carriers

should take action. The recommendations in this report include: compensation for lengthy delays; increased liability for lost or damaged baggage; undisputed acceptance of tickets issued by authorized representatives; and adjustment of airline policies for unaccompanied minors.

We have been constantly reviewing and improving our complaint process to make it as simple and accessible as possible for the Canadian public. Several communication tools have been used (Web site, brochures, ad campaigns, conferences, participation in trade shows and fairs, etc.) to inform the travelling public of the existence of the Office, the Canadian Transportation Agency's powers and responsibilities in this regard and the procedures for filing air travel complaints. As well, I met with different groups representing consumers, the industry and travel agents and granted many interviews in the news media.

My experience in the airline industry, combined now with my experience as Canada's Air Travel Complaints Commissioner, helps me better understand consumers' and carriers' needs to improve, for the benefit of all, the quality of service that is offered in Canadian skies. I firmly believe that, together, we can find workable solutions to individual and systemic problems affecting air travel within, to and from Canada, and improve the quality of services to customers.



Liette Lacroix Kenniff
Air Travel Complaints Commissioner

INTRODUCTION

The Office of the Air Travel Complaints Commissioner

The Office of the Air Travel Complaints Commissioner was created in July 2000 in response to concerns about the quality of air travel in Canada that arose during the restructuring of the industry. It acts as an impartial third party in the settlement of disputes between consumers and air carriers that operate to, from and within Canada.

The Commissioner's Office is part of the Canadian Transportation Agency, a quasi-judicial administrative tribunal that regulates various modes of transportation under federal jurisdiction, including air, rail and marine as well as accessibility to these services by people with disabilities. The Agency has the powers and rights of a superior court and can issue binding decisions in the handling of complaints that involve a possible contravention of various regulations that govern such areas as pricing, tariffs, unruly passengers and reduced services. However, the Commissioner does not have the authority to impose a settlement on either party.

Under Section 85.1 of the *Canada Transportation Act*, the Commissioner's principal responsibilities are to review and expedite the resolution of a broad range of air travel complaints. Complaints received by the Commissioner are compiled and analysed in biannual reports. The reports include the number and nature of consumer complaints involving air travel, the manner in which the complaints were handled, and any systemic problems the Commissioner identifies within the air travel industry.

The majority of complaints received by the Commissioner deal with such issues as the quality of service provided by air carriers, ticketing, baggage handling and flight schedules.

Air carriers operating within Canada are largely deregulated and, for the most part, are free to adopt whatever pricing structure and terms and conditions of carriage they see fit. However, their terms and conditions of carriage must be clear, reasonable and not unduly discriminatory.

Carriers operating international services to and from Canada operate in a somewhat more restrictive environment, as they have to respect a number of bilateral air service agreements and inter-carrier agreements. Even so, international carriers also enjoy considerable flexibility in determining which terms and conditions of carriage to apply. However, their terms and conditions of carriage must also be clear, just and reasonable.

An air carrier's tariff must set out not only its fares, rates and charges, but also its terms and conditions of carriage. Carriers must abide by these at all times. If a carrier loses a passenger's baggage, for example, it must compensate that passenger according to the rules governing lost baggage that are set out in its tariff. Carriers must also make these tariffs available to the public upon request.

A significant number of disputes investigated by the Commissioner stem from a misapplication or misunderstanding of a particular tariff provision, by a carrier's own front line employees.

Supported by staff from the Agency's Complaints Investigation Division, the Commissioner may seek assistance from other Agency-based personnel for legal advice or for guidance on specific issues such as tariff and pricing matters.

Complaints that deal in whole or in part with issues that fall under the jurisdiction of other government departments or agencies, such as safety, transportation policy or anti-competitive behaviour, are forwarded to the appropriate authorities. In cases of overlapping issues within one complaint, the Commissioner separates the part or parts that pertain to her mandate and passes the remaining issues to the relevant authority.

The Complaint Handling Process

The Commissioner's complaint handling process is structured to give air carriers an opportunity to resolve as many disputes as possible without outside intervention.

Accordingly, the Commissioner recommends that a dissatisfied customer first contact the air carrier with a written complaint. If a consumer sends a complaint directly to the Commissioner without first writing to the carrier, the complaint is forwarded to the carrier with a request that it deal with the complaint within a specified time limit and advise the Commissioner of the results of its efforts. These complaints are referred to as **Level I Complaints**. Level I Complaints require relatively little staff involvement.

If a carrier fails to respond to a complaint within the established deadline or if a complainant is not satisfied with the carrier's response, the complaint will be referred to senior Complaints Investigation staff in the Commissioner's Office who will attempt to negotiate a resolution to the complaint that is satisfactory to both the complainant and the air carrier. These complaints are referred to as **Level II Complaints**. As much as possible, the investigation of complaints is conducted in an informal, co-operative and non-confrontational manner. Where these efforts prove unsatisfactory, the Commissioner will review the file personally and may choose to intervene with

the carrier if she believes that a complaint has not been dealt with appropriately. This approach has proven to be a very effective way to resolve many disputes.

In certain instances, the Commissioner may refer complaints to the Canadian Transportation Agency. The Agency has the authority to compel carriers to respect their terms and conditions of carriage as set out in their tariffs. It may also order a carrier to compensate a passenger for his or her out-of-pocket expenses if these arose as a result of the carrier's failure to respect its tariff. However, the Agency cannot order any compensation for pain and suffering, stress, loss of enjoyment, loss of income, etc. These are issues that can only be resolved by civil courts.

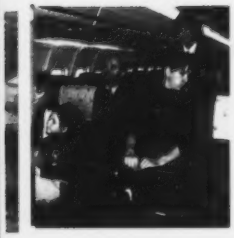
Contacting the Commissioner

Complainants who have contacted the carrier first and are not satisfied with the carrier's reply are asked to submit a formal written complaint to the Commissioner by regular mail or facsimile, or by completing a complaint form on the Agency's Web site (www.cta.gc.ca).

Anyone seeking information about the Commissioner's complaint process may call a toll-free call centre (1-888-222-2592) that is staffed by bilingual agents. More than 4,926 consumers telephoned the call centre between July 1, 2002, and December 31, 2002.

Information about the Air Travel Complaints Commissioner and the complaint-handling process is available on the Agency's Web site (www.cta.gc.ca). The site provides access to helpful publications and links to the air travel industry, including telephone and fax numbers and addresses of customer service representatives of various carriers.

FINDINGS



This report covers the period from July 1, 2002, to December 31, 2002, a period when air carriers were still struggling to deal with the aftermath of the events of September 11, 2001. Passenger levels were low throughout the period, resulting in a cash crunch for many full-service scheduled carriers. As a result, during the period we saw the introduction of, or an increase in, a number of carrier-imposed surcharges designed to help airlines deal with the difficult financial situation. Additional charges for such things as insurance, security and fuel have now become the norm for most carriers, and the tendency to use such surcharges seems to be accelerating.

Faced with a harsh economic environment, there is a very real danger that carriers will react by cutting back on service at all levels of the company, and to some extent we have seen this happening with the emergence of Zip and Tango within the Air Canada family. However, to be fair, it appears that many consumers are willing to forego the frills of "full-service" airline travel in exchange for reduced prices. Hence, the continuing success of WestJet and the emergence of such new carriers as CanJet, Jetsgo and Zoom. Seen in this light, Zip and Tango are reasonable competitive responses to what appears to be a permanent shift in customer expectations.

Interestingly, I have received relatively few complaints about these low-cost alternatives. During the period under review, I received only ten complaints about Jetsgo, eight about WestJet, and two about CanJet (figures for Tango and Zip are included in the statistics for Air Canada and are not available separately).

To some extent, the lack of complaints can be explained by these carriers' business model with its emphasis on short flights between city pairs with limited or no interlining, and hence a much reduced chance of problems arising from missed connections, lost baggage, etc. I also suspect that passengers travelling on these "no-frills" alternatives have reduced expectations about the level of service that they can expect and are therefore less prone to complain. In addition, the elimination of such things as in-flight entertainment and meals has reduced the number of potential irritants for passengers. It is hard to complain about the quality of the food when there is none!

But these new carriers also appear to place a very high priority on customer satisfaction and when the inevitable problems do arise, they deal with them promptly, efficiently and effectively, thus leaving travellers with little need to avail themselves of my services.

It is to be expected that the Air Canada family, which at this point in time consists of Air Canada, Air Canada Jazz, Tango and Zip, as the largest carrier in Canada, would receive the largest number of complaints of any carrier whether foreign or domestic, and this is indeed the case. During the period covered by this report, 76 per cent of the complaints that I received about Canadian carriers concerned problems that were encountered with one of the members of the Air Canada family. This being said, I must also point out that Air Canada's share

of the complaints I receive is consistent with its apparent share of the Canadian air travel market, and there are indications that its service levels have improved since the turbulent summer of 2000. This is not to say that there is no room for further improvement in Air Canada's performance, there certainly is. But things do appear to be getting better.

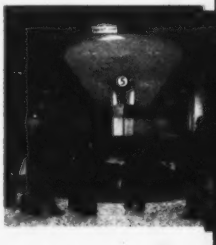
I am quite concerned about the number and the nature of complaints that I have received concerning two other Canadian carriers, Air Transat and Skyservice, both of which are much smaller than Air Canada, and both of which were the subject of 9 per cent of the complaints I received about Canadian carriers. For the first time, this report includes a detailed breakdown of the complaints I received concerning these two carriers.

As charter carriers, these companies tend to see their responsibility as being limited to flying their aircraft to destination and back. Charter tickets are sold exclusively through tour operators who are also primarily responsible for dealing with any problems encountered by the passengers.

However, in recent years, Air Transat has moved into the scheduled service market. It is now a designated scheduled carrier to both France and Cuba and operates a number of Canada/ US flights under its licence to conduct international scheduled services. Air Transat also operates a number of domestic flights between Toronto and such Western Canadian cities as Vancouver and Calgary. However, it continues to sell its tickets primarily through tour operators, such as Vacances Air Transat and, in many ways, still appears to consider itself to be only a charter carrier.

While Skyservice also holds an international scheduled service licence and operates some scheduled flights in the Canada/US market, its operations consist mostly of charter flights. However, its alliances with Sunquest and Conquest Vacations make it a significant player in the Canadian air travel market and it operates some domestic flights for Conquest Vacations.

The greatest number of complaints received about both Air Transat and Skyservice concerned quality of service issues, 28 per cent in the case of Air Transat and 44 per cent in the case of Skyservice. These were followed by complaints about flight scheduling, including complaints about lengthy delays and the advancement of flight times, 25 per cent for Air Transat and 24 per cent for Skyservice and, Baggage Problems, 16 per cent and 14 per cent respectively.



Many of the complaints against these two carriers appear to be systemic in nature and the problems identified do not appear to be getting any better. In February of 2002, my predecessor, Bruce Hood, had a meeting with Air Transat management, in which he outlined his concerns about their service levels. At that time, he was advised that Air Transat was aware of these problems and had taken steps to resolve them. Judging from the complaints I received during the last six months, many of these problems remain unresolved.

SYSTEMIC ISSUES

While the resolution of individual complaints is a worthwhile pursuit, one of the most important jobs of the Air Travel Complaints Commissioner is to identify systemic issues and to find ways to solve them.

The Commissioner received a number of complaints concerning conditions on some of Air Transat's aircraft. These included comments such as:

- *"Although I was the first person to use the front cabin facilities since boarding, the washroom was filthy. There was toilet paper and water and other sticky substances on the floor. The toilet seat was surrounded in water (?) and debris – I had to wash and dry it myself in order to be able to use it, the stench was analogous to an outhouse. When I pointed out to a female flight attendant that the bathroom needed attention, I was told that "it's always like that. The toilet never works properly."*

- *"The front cabin toilet overflowed and backed up. The smell, even with the door closed, was worse than at the beginning of the flight (...) and Club Class passengers were forced to make our way to the back of the plane where we found line-ups in excess of 10 people waiting, comparable odour, and only one of three toilets working properly."*

- *"We had no water so for 7 1/2 hours. We were unable to have a hot drink, we were unable to flush the toilet, we were unable to wash our hands or face, this plane was not fit to be in the air."*

- *"Once we were airborne, we were kindly told that we would not have hot beverage service (no big deal)... But neglected to stress the more serious matter – that we would be without the use of rest room facilities – unsanitary and disgusting!!! Not long into the flight, the smell of human waste began to permeate the aircraft (...) following by the smell of fresh vomit from a poor soul 4 rows behind us. What did the flight crew use to clean up the mess??? Certainly, not water! What did they wash their hands with??? A few drops of water from water bottles left in the washrooms! Following this, we had the refreshing experience of inhaling deodorizer, the scent which could turn anyone's stomach".*

The usual response from Air Transat to these complaints was to provide a $50 voucher for future travel as a "good will gesture" and an explanation similar to the following:

- *"In some cases, when there is excessive water consumption or technical problems with the water reservoir or with the catering company, it is possible that the flight may experience water shortages. We can certainly appreciate the displeasure this may entail and we do apologize for this occurrence." (April 24, 2001)*

- *"We do apologize for any problem encountered with the lavatory in the Club Section. While our internal records indicate that the aircraft was serviced and groomed as per standard procedure prior to take-off, this matter was duly brought to our Maintenance Department for internal review." (October 24, 2002)*

In the replies that the Commissioner received from Air Transat concerning these "plumbing problems", there did not appear to be any recognition of an emerging pattern of problems with water supply and malfunctioning toilets on the carrier's aircraft.

Concerned that these complaints were indicative of a systemic problem with Air Transat's aircraft and frustrated by the carrier's apparent unwillingness to recognize and deal with the problem in a meaningful way, the Commissioner and her staff began looking for ways to have the problems resolved. After following several false leads, a call to Health Canada determined that it had jurisdiction over sanitary issues on-board Canadian aircraft. The complaints were sent to Health Canada officials who conducted an inspection of conditions on the carrier's aircraft.

As a result of this inspection, Health Canada determined that the size of the waste tanks on some of Air Transat's aircraft was inadequate for the number of passengers carried. The carrier has agreed to increase the capacity of its waste tanks on the aircraft in question subject to Transport Canada approval.

The number of complaints about unsanitary conditions on Air Transat aircraft has since decreased significantly.

Complaint levels continued to decrease during the period covered by this report. The 731 complaints I received between July 1 and December 31, 2002, is the lowest number of complaints received in a six-month period since my Office was created in July 2000. However, the numbers do not tell the whole story.

The greatest reduction in the number of complaints received was in complaints with which the carriers had not previously dealt. These complaints, which we refer to as Level I Complaints, are simply forwarded to the appropriate carrier by my staff, with a request that they be dealt with within a certain specified period of time and that a copy of the carrier's reply be sent to my Office. There were only 304 Level I Complaints received during the reporting period, compared to 748 during the same six month period in 2001.

However, the number of complaints I received from travellers who, having dealt with the carrier, either directly or through

the Level I process, were not satisfied with the results they obtained, has remained fairly constant throughout the 30 months that my Office has been in existence. We refer to these as Level II Complaints. There were 305 such complaints received in the six months under review, compared to 291 for the same six months in 2001.

Not only is the number of Level II Complaints received remaining fairly constant, but the complexity of the issues raised in these complaints seems to be increasing. Thus, we are faced with trying to convince carriers which have already said "No" to a complicated complaint, that the customer has a legitimate grievance deserving of further consideration and increased compensation. Not surprisingly, this can be a bit of an uphill and rather lengthy battle. What is surprising is that in approximately 60 per cent of the Level II Complaints that were closed, we were able to obtain a better settlement for the complainant than he or she had been able to obtain when dealing directly with the carrier.

This does not mean that 60 per cent of Level II complainants were fully satisfied with the results of their complaints. After all, what may seem to an impartial third party to be perfectly adequate compensation may seem totally inadequate to the person whose vacation was ruined or whose property was lost or damaged. However, 50 per cent of the complainants whose Level II Complaints were closed during the reporting period, advised us that they were fully satisfied with the outcome of their case. A further 16 per cent said that they were partially satisfied with the results obtained, while 34 per cent were dissatisfied with the resolution obtained.

We consider that an additional 10 per cent of the Level II Complaints received were not justified in that the incident described was not sufficiently serious to merit further compensation from the carrier. This is not to say that these complaints were frivolous or vexatious, in fact I receive very few such complaints. It simply means that we considered the compensation offered by the carrier to have been appropriate under the circumstances.

Interesting Facts from the Current Reporting Period

- 83 per cent of the 731 complaints of all types received in the period concerned only 12 carriers.
- 70 per cent of the complaints received concerned Canadian carriers.
- 76 per cent of the complaints received about Canadian carriers concerned Air Canada and its affiliates.
- 9 per cent of the complaints received about Canadian carriers concerned Air Transat.
- 9 per cent of the complaints received about Canadian carriers concerned Skyservice.
- 21 per cent of the complaints received about foreign carriers concerned KLM, while a further 13 per cent concerned Northwest Airlines, a company associated with KLM.
- 14 per cent of the complaints received about foreign carriers concerned British Airways.

The 731 complaints received during this reporting period raised 1,087 issues.

- 30 per cent concerned quality of service.
- 21 per cent concerned ticketing problems.
- 15 per cent concerned scheduling problems.
- 14 per cent concerned lost, damaged or delayed baggage.

Of the 963 complaints that were closed during this reporting period:

- 511 were Level I Complaints.
- 351 were Level II Complaints.
- 101 were referred to other jurisdictions such as the Canadian Transportation Agency, Transport Canada, the Canada Customs and Revenue Agency and the Competition Bureau.

Complainants were looking for a variety of different resolutions to their complaints. Many wanted more than one outcome, for example, both compensation and an apology or a refund and a change of policy.

- In 30 per cent of the cases closed, complainants were seeking additional compensation from their carrier.
- In 26 per cent of the cases closed, they were seeking an explanation for the problems they encountered.
- In 21 per cent of the cases closed, they were looking for a refund of money paid to the carrier.

In Level I Complaints, complainants are asked to advise us within 30 days of receipt of the carrier's reply if they are not satisfied with the way in which their carrier dealt with their complaint. In the absence of any such advice, complainants are presumed to be satisfied with the carrier's handling of their complaint.

Of the 511 Level I Complaints closed during the reporting period:

- 71 per cent were presumed to be fully satisfied.
- 3 per cent advised us that they were only partially satisfied with the results obtained.
- 25 per cent advised us that they were dissatisfied with the results obtained and asked that their file be moved to a Level II status.

Of the 351 Level II Complaints closed during the reporting period:

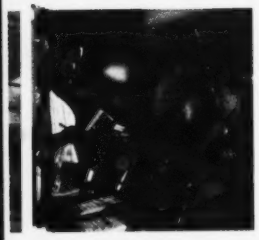
- 50 per cent of the complainants advised us that they were fully satisfied with the results obtained.
- 16 per cent advised us that they were partially satisfied.
- 34 per cent said that they were dissatisfied with the outcome of their complaint.

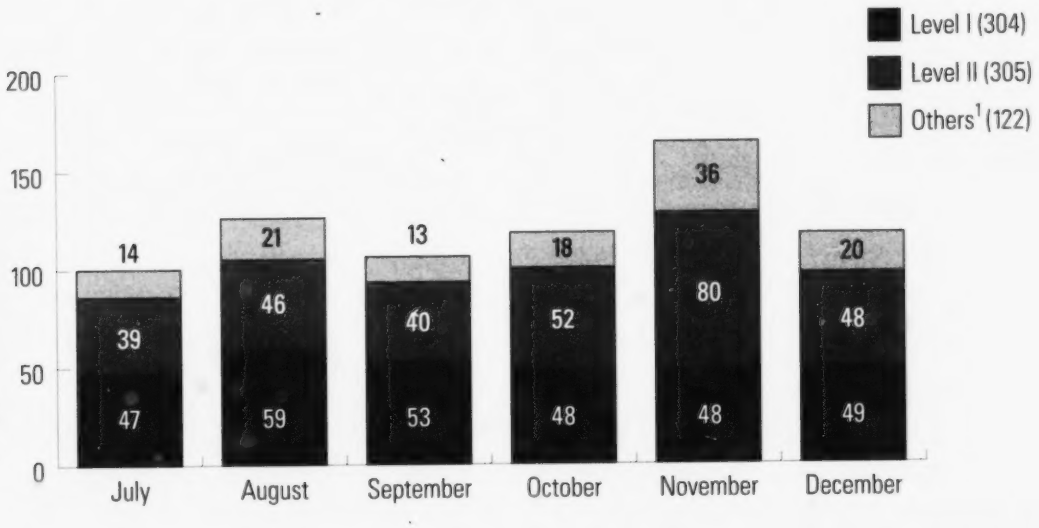
Reporting period from July 1 to December 31, 2002

The following tables and graphs detail the complaints received and resolved during the current reporting period. The statistics represent the complainant's status as of January 3, 2003.

Number of Complaints Received

A breakdown of complaints received by the Commissioner between July 1 and December 31, 2002, by complaint type.



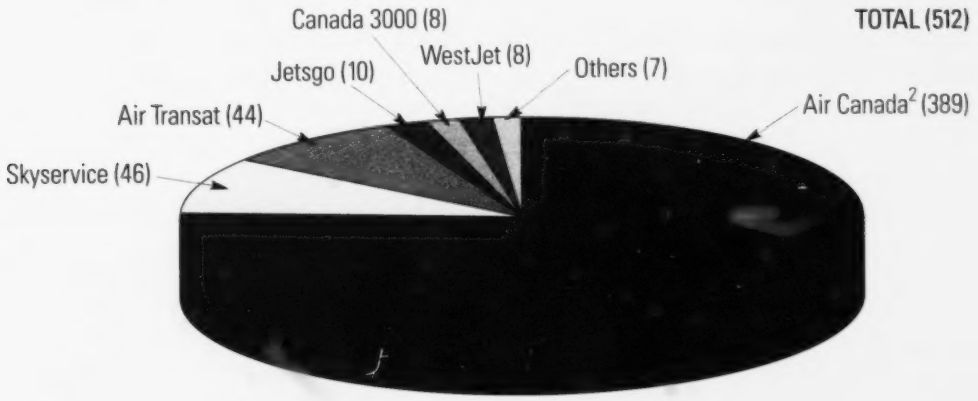


[1] Others refers to complaints forwarded to other divisions with the Agency, other government departments, agencies and organizations.

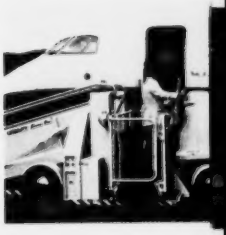
- Of the 731 complaints received during the current reporting period, 42 per cent were Level II Complaints requiring a full investigation by the Commissioner and Complaints Investigation staff; 41 per cent were Level I Complaints which had not yet been addressed by the carrier; and the remaining 17 per cent concerned issues that fell outside the Commissioner's jurisdiction and were passed along to the relevant authorities.

Distribution of Complaints by Canadian Air Carriers

A breakdown of the number of complaints received between July 1 and December 31, 2002, concerning the six most frequently named domestic air carriers.



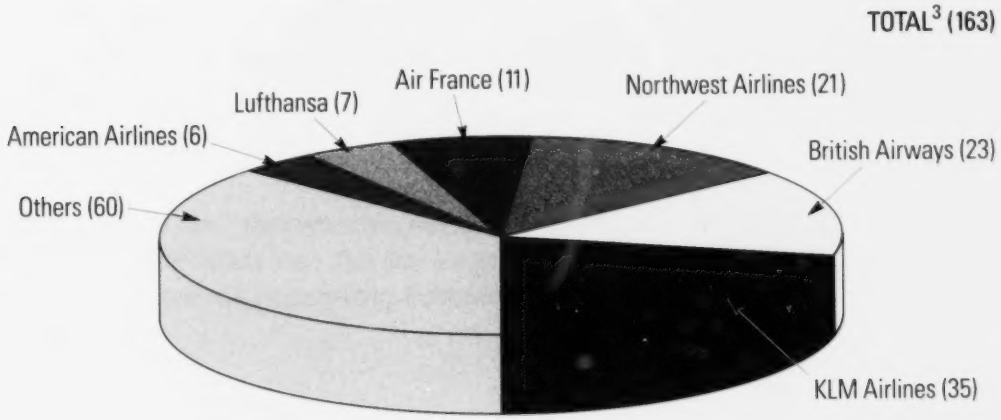
[2] Includes Air Canada affiliates.



- 76 per cent of complaints received about Canadian carriers during the current reporting period concerned Air Canada and its affiliates.

Distribution of Complaints by Foreign Air Carriers

A breakdown of the number of complaints concerning the six most frequently named foreign carriers between July 1 and December 31, 2002.

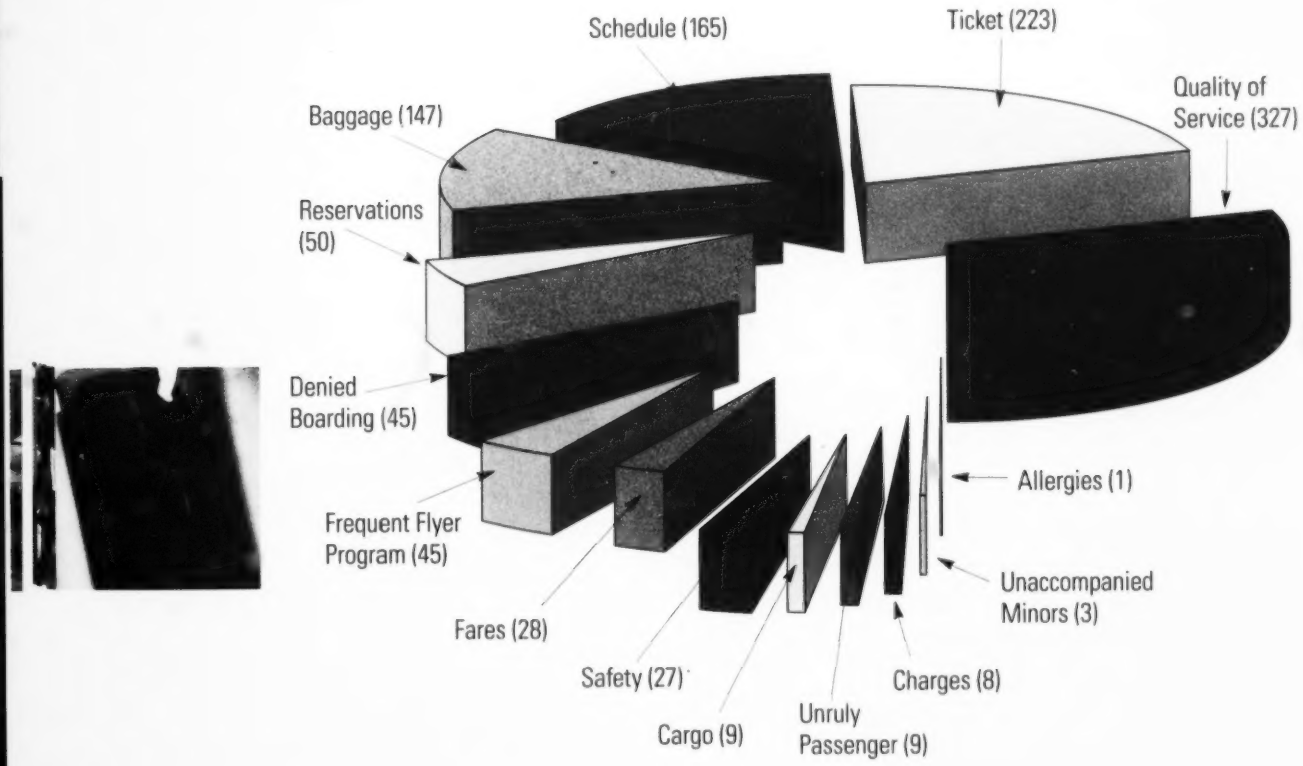


[3] Does not include 56 non-specific carrier complaints.

Complaint Issues – All Carriers

A breakdown of issues raised in complaints concerning all carriers between July 1 and December 31, 2002.

TOTAL (1,087)



- Quality of service issues represented 30 per cent of the total number of issues raised during this reporting period, followed by ticketing issues at 21 per cent, flight schedules at 15 per cent, and baggage handling at 14 per cent.
- Complaints about ticketing issues, which includes such things as refunds and additional charges, have moved from third place to second place.

HOW GOOD IS YOUR TICKET? – THE TRAVEL WAY STORY

Although your ticket may appear to be genuine, it could be refused at check-in by the carrier.

During the week of October 14, 2002, Travel Way Services, a small travel agency located in a shopping mall in a Toronto suburb, sold nearly 800 tickets. All the tickets were sold on a cash basis to customers, most of whom planned to visit their families in Asia, Africa or the West Indies over the Christmas holidays.

The travel agency apparently did not remit the approximately 1.5 million dollars it collected to the airlines.

People who had purchased their tickets from Travel Way were being told by the airlines that their tickets were invalid and that, if they wanted to travel as booked, they would have to purchase new tickets with little or no hope of ever getting back the money they had originally paid to the travel agent.

The mandate of the Air Travel Complaints Commissioner is to review complaints only after they have been dealt with by the airlines. However, in early November, when the Commissioner was contacted by the Travel Industry Council of Ontario (TICO) and the Toronto police, she immediately volunteered to try to help these consumers who had nowhere else to turn. TICO only protects consumers who are the victim of travel agency or travel wholesaler bankruptcies, or who have placed a deposit on a ticket but have not paid for it in full.

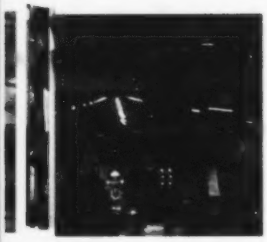
The resources of the Commissioner's Office were put to the task. The International Air Transport Association (IATA) and all the airlines involved were contacted and numerous attempts were made to convince the airlines to accept the tickets as issued. Different airlines reacted in different ways.

Some airlines categorically refused to accept the Travel Way tickets. Complaints concerning these carriers have been turned over to the Canadian Transportation Agency for investigation.

Some airlines made the consumers purchase new tickets but agreed to consider refunding the original tickets once they had completed a full investigation. As of December 31, 2002, they were still investigating. Complaints concerning these carriers are pending.

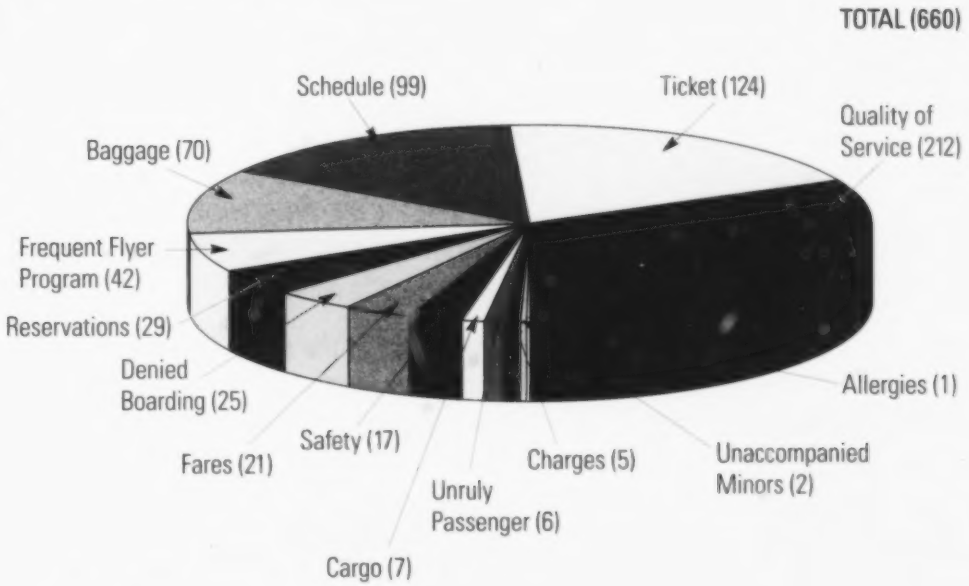
Two airlines stood out from the rest. Both British Airways and British West Indies Airlines decided to let their customers travel as booked, at no extra cost. At the time that British Airways agreed to honour its tickets, one consumer had already purchased two new tickets for his parents to visit family in India and the elderly couple had already set out on their trip. British Airways apologized to the son and offered him two replacement tickets to compensate for the ones that he had purchased.

I find it distressing that people who have purchased tickets in good faith from an accredited travel agency are being penalised for the failure of the travel agency to fulfill its contractual obligations with the airlines.



Complaint Issues – Air Canada

A breakdown of issues raised in complaints concerning Air Canada and its affiliates between July 1 and December 31, 2002.



LOST BAGGAGE COMPENSATION

Carriers limit their liability for lost baggage, but you might not even get the maximum compensation if your bag is lost.

The complainant was supposed to travel on KLM from Toronto to New Delhi via Amsterdam, but his flight was delayed and he was transferred to an Air Canada flight which was also delayed. As a result, he missed his connecting flight in Amsterdam and eventually returned to Canada at his request. His bags, however, went off on a journey of their own from which they failed to return.

The complainant's request to Air Canada for lost baggage compensation resulted in a cheque for $1,057 being offered. Apparently this amount was arrived at using a standard industry weight chart to estimate the weight of lost baggage contents as there was no record of the actual weight of the missing bags. This standard weight chart was created by IATA several years ago and is used by a number of carriers when settling baggage claims. Compensation is calculated based on the estimated weight of a particular item and has no relation to the actual value of the lost goods.

A review of Air Canada's tariff determined that its liability for lost baggage is limited to US$20 per kilogram for up to two bags per passenger and that each bag may weigh up to 32 kilograms. There is no provision in Air Canada's tariff for the use of an estimated weight chart. This discrepancy between the carrier's policy and practices was pointed out to Air Canada.

After a number of telephone conversations, e-mails, memos and meetings, Air Canada agreed to double the compensation offered to the passenger and to pay an additional $1,057, based on the maximum allowable weight of the missing bags.

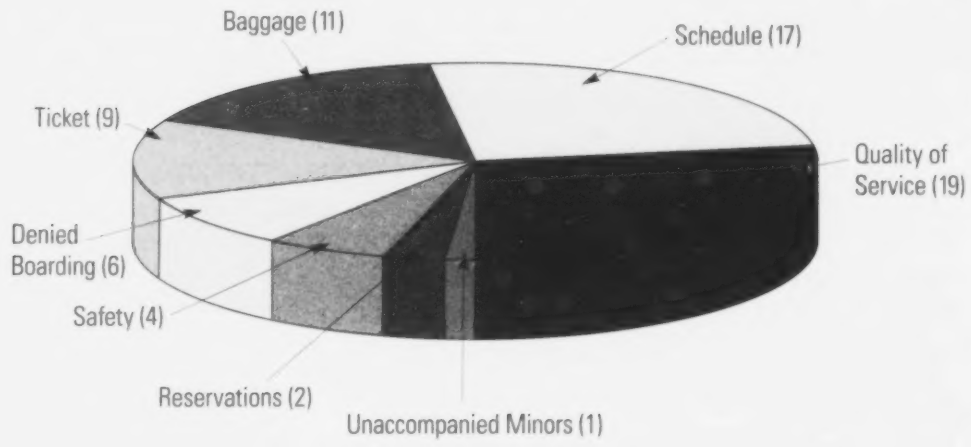
Air Canada has also agreed that, in the absence of a recorded baggage weight, in the case of lost baggage on international flights, it would base its future claims settlements on the maximum allowable weight of the missing bag or bags.

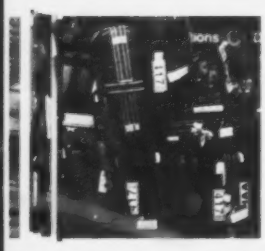
While this settlement is a major victory for consumers, I must point out that this is a voluntary undertaking that can be rescinded at any time. It is not binding on Air Canada and does not apply to any other air carrier.

Complaint Issues – Air Transat

A breakdown of issues raised in complaints concerning Air Transat between July 1 and December 31, 2002.

TOTAL (69)





OVERNIGHTING IN A SMALL TEXAS AIRPORT

Lengthy flight delays can happen to anyone at any time. The test for an airline is how well it reacts when things go very wrong indeed.

When the passengers on an Air Transat flight from Mexico to Toronto in January 2001 heard a loud noise followed by the aircraft veering sharply to one side, they were somewhat relieved when the crew announced that they would be making an emergency landing at the nearest airport.

Harlingen, Texas airport was obviously not expecting a foreign aircraft carrying 200 Canadian vacationers and was not equipped to care for them when they descended from the sky at 11:30 in the evening.

Said one passenger: "We were kept on the plane a long time for US Customs to arrive. Finally, we were hustled off the plane and we were told the airline was making arrangements for us in hotels to stay overnight. That was the last we saw (...) our flight crew, they basically abandoned us in a cold paint-fumed room for the night."

The airline told the passengers to take whatever blankets and pillows they could find on board and asked the airport to allow access to the first class waiting lounge for the elderly and families with young children.

The wait lasted through the night while Air Transat tried to locate an alternate aircraft to resume the flight. Meanwhile in the airport, the lights were dimmed to allow passengers to sleep, "on a cold and dirty airport floor."

"No attempt was made to keep us informed of when or if a plane was coming for us," claimed another passenger.

When queried as to why the passengers were not sent to hotels, the airline said that between the time it would have taken to make arrangements, to ferry the passengers to the hotel and to check them into rooms, they would not have had very much time to sleep.

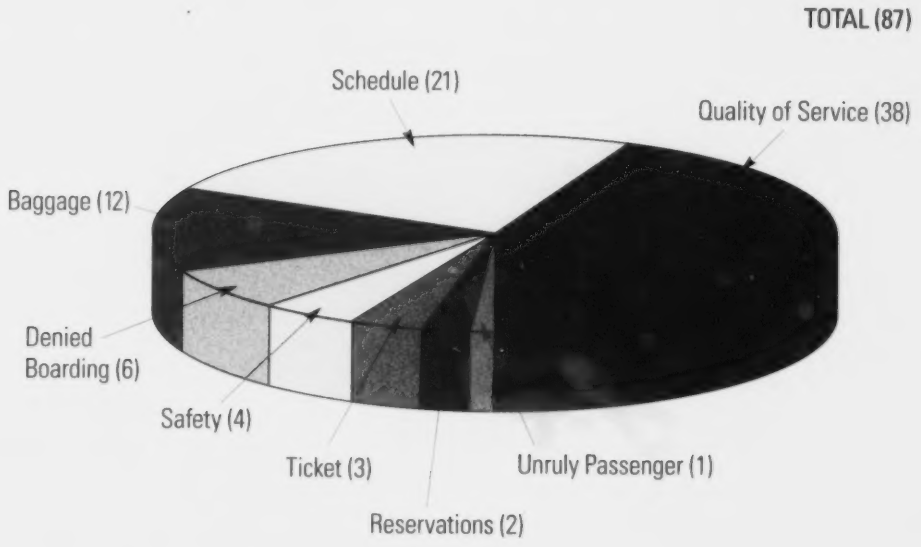
When a substitute aircraft finally arrived, the crew on board had not been briefed about the incident, no provisions had been made to board extra pillows and blankets for the exhausted passengers and the only food provided was a small, cold continental breakfast for the four-hour flight back home. The flight which had arrived in Harlingen at 11:30 p.m. finally departed at 7:55 a.m. the next day.

In its response to the passengers' claims, Air Transat said: "We were sorry to learn that some areas of our airline service failed to meet with your expectations" and went on to explain that "Air Transat cannot accept any liability for flight delays ... but solely as a gesture of goodwill ... all passengers on the flight were offered a travel voucher on Air Transat for $50."

After much discussion and letters back and forth between Air Transat's Customer Relations and the Office of the Air Travel Complaints Commissioner, Air Transat upped the ante and sent the passengers who complained to the Commissioner's Office an additional voucher for $200.

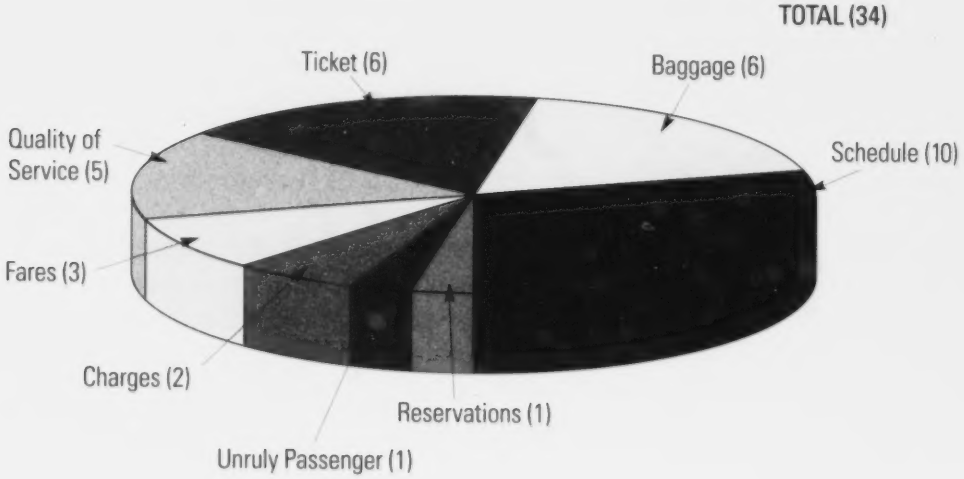
Complaint Issues – Skyservice

A breakdown of issues raised in complaints concerning Skyservice between July 1 and December 31, 2002.



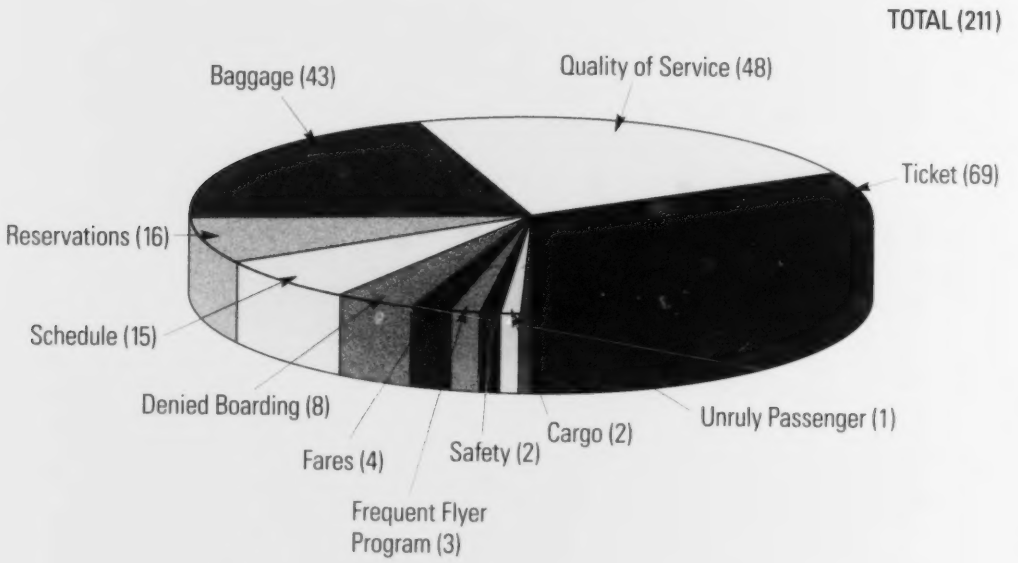
Complaint Issues – Other Canadian Carriers

A breakdown of issues raised in complaints concerning Canadian carriers other than Air Canada, Air Transat and Skyservice between July 1 and December 31, 2002.



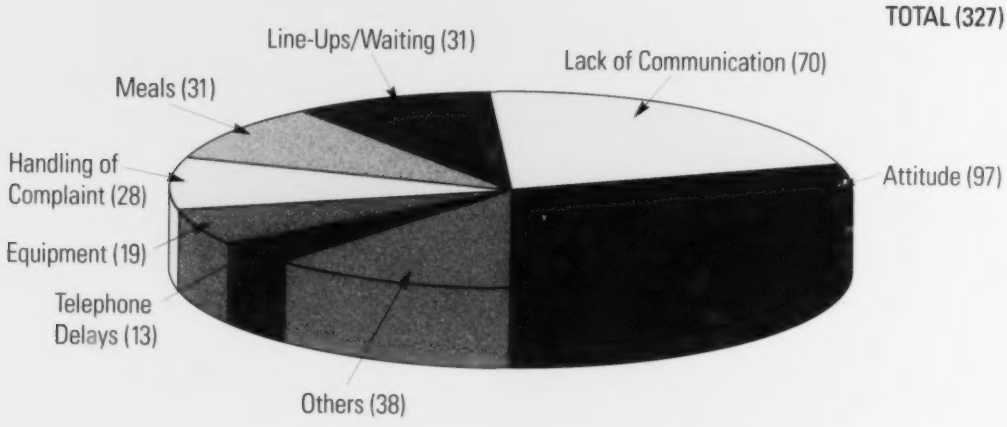
Complaint Issues – Foreign Carriers

A breakdown of issues raised in complaints concerning foreign carriers between July 1 and December 31, 2002.



Quality of Service Issues – All Carriers

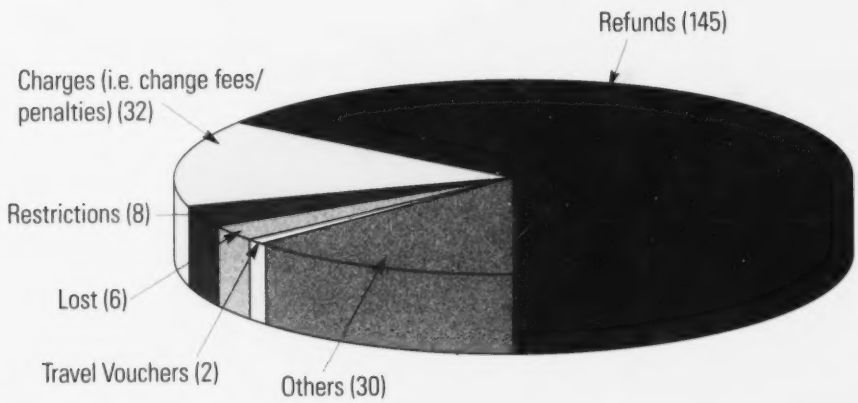
A breakdown of complaint issues involving quality of service between July 1 and December 31, 2002.



Ticketing Issues – All Carriers

A breakdown of complaint issues involving ticketing between July 1 and December 31, 2002.

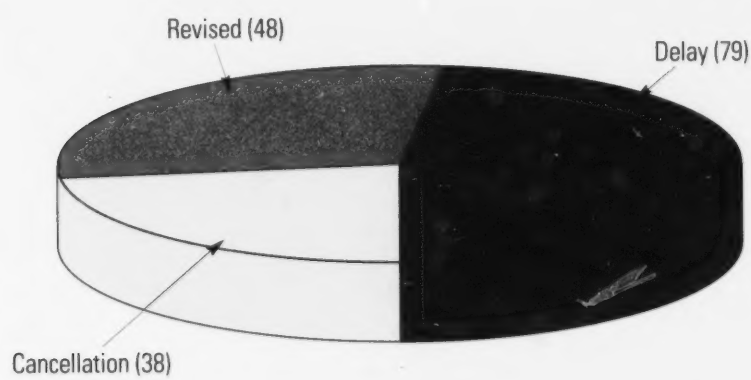
TOTAL (223)



Flight Schedule Issues – All Carriers

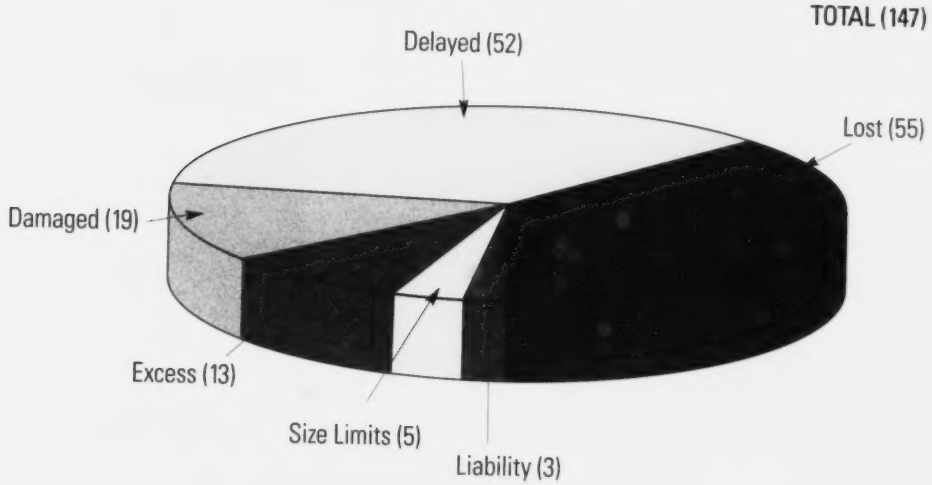
A breakdown of complaint issues involving flight schedules between July 1 and December 31, 2002.

TOTAL (165)



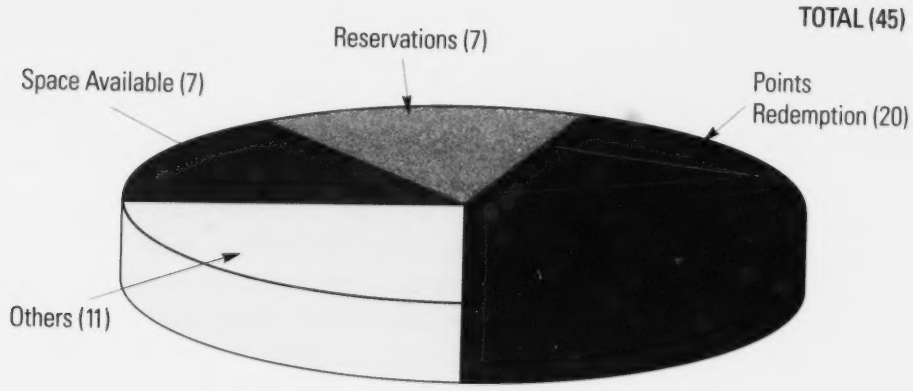
Baggage Issues – All Carriers

A breakdown of complaint issues involving baggage handling between July 1 and December 31, 2002.



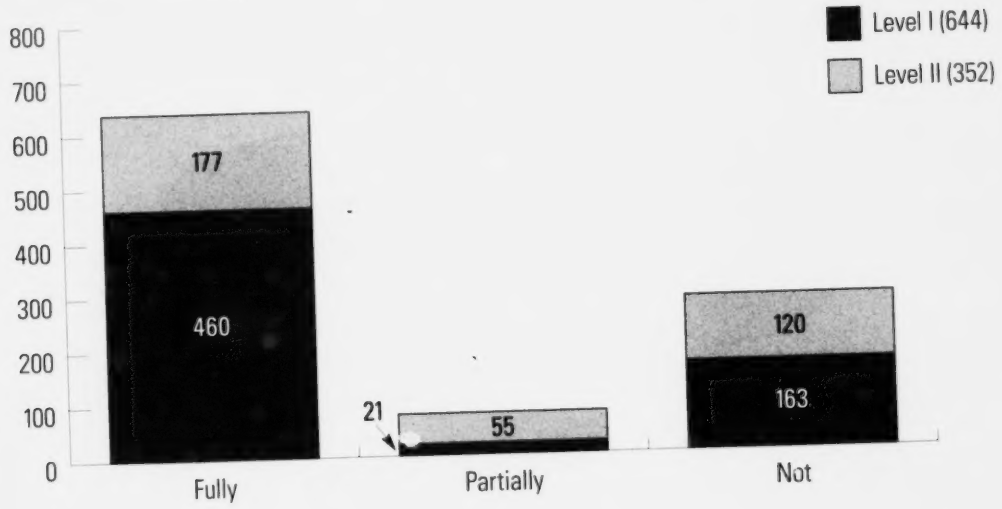
Frequent Flyer Program Issues – All Carriers

A breakdown of complaint issues involving frequent flyer programs between July 1 and December 31, 2002.



Satisfaction[4]

A breakdown of the level of complainant satisfaction achieved in the resolution of a complaint between July 1 and December 31, 2002.

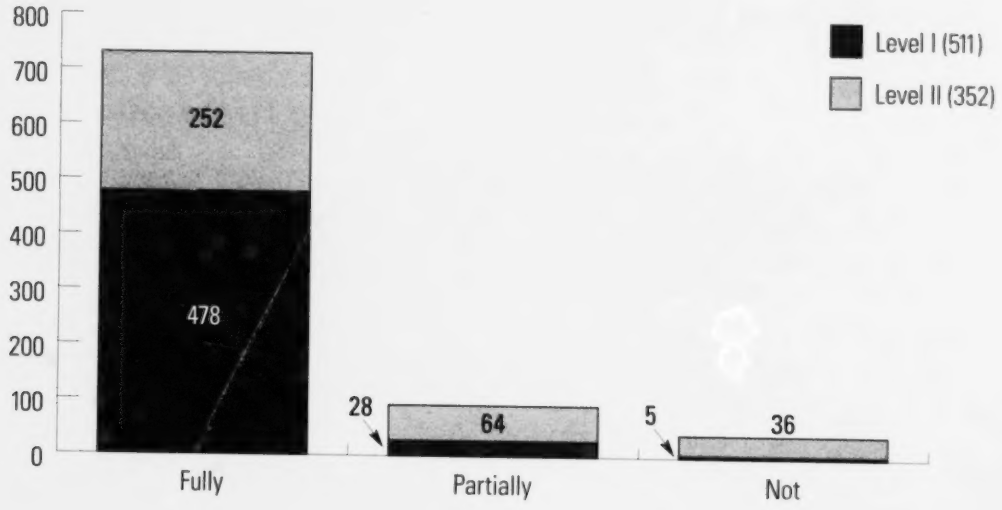


[4] The reported satisfaction rate for Level II Complaints is based on the complainants' assessment of the results obtained by the Air Travel Complaints Commissioner. At the time that Level I Complaints are sent to the carrier for direct reply, the complainant is requested to advise the Commissioner if he or she is not satisfied with the results obtained. In the absence of any written advice to the contrary, the complainant is deemed to be satisfied with the results obtained. However, Level I responses are reviewed by staff to ensure that they are timely, reasonable and complete. Where one or more of these criteria are not met, or where the complainant advises us in writing that he or she is not satisfied, the complaint is transferred to Level II.

- The majority of complainants, 72 per cent, were either fully or partially satisfied with the outcome of complaints handled by the Commissioner's office during the current reporting period.

Justified (Merit)

A breakdown of the Commissioner's assessment of the Justification (Merit) of the complaints closed between July 1 and December 31, 2002.



A VERY BAD DAY

Typical of many complaints related to customer service issues, parties have conflicting versions of the same series of events, differing perspectives and, usually, equally strong convictions that their impressions are correct.

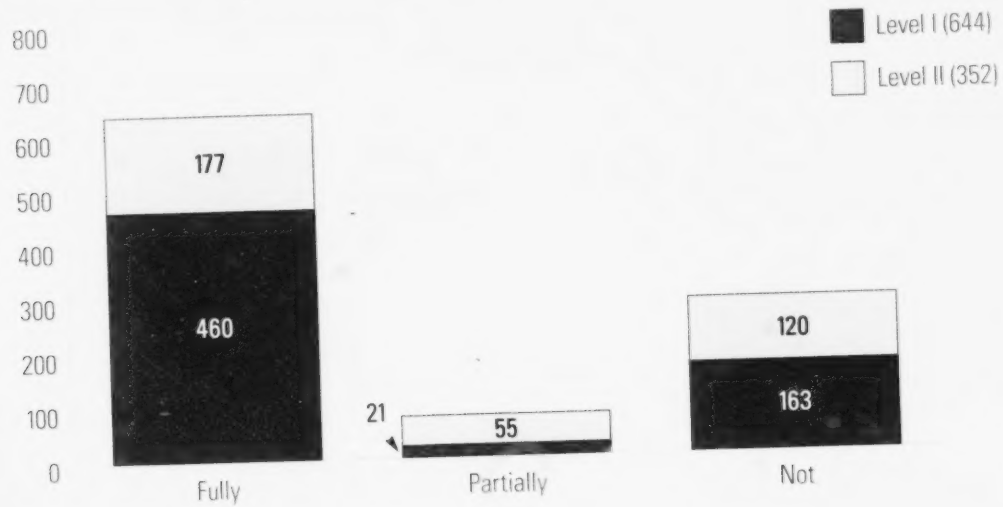
The basic facts of this case are rather straightforward and not in dispute. On an Air Canada flight from London, England to Vancouver, the complainant had the misfortune of having water spilled on her. Steps were taken to dry her clothes and she was given a different seat since her seat was too wet for her to sit in.

However, the story from the traveller's perspective is quite different from the airline's version of what happened after the accident.

According to the complainant: "I was shocked to find a 1 litre bottle of water spilled over me, soaking me completely. I had to immediately retreat to the toilet to undress. I spent the next hours completely nude except for a blanket and wet blouse, sitting on a crew jump seat while my skirt, slip, tights and underwear were draped around the galley to dry. It is not possible to describe the embarrassment, humiliation and discomfort which drove me to tears. At no time did any crew member offer an apology. In fact, the cabin attendant responsible for the spilling was defensive and hostile, only saying that the incident would be written up. For the record, both my feet were under the seat in front, so that I could not have been the cause of any tripping."

Satisfaction[4]

A breakdown of the level of complainant satisfaction achieved in the resolution of a complaint between July 1 and December 31, 2002.

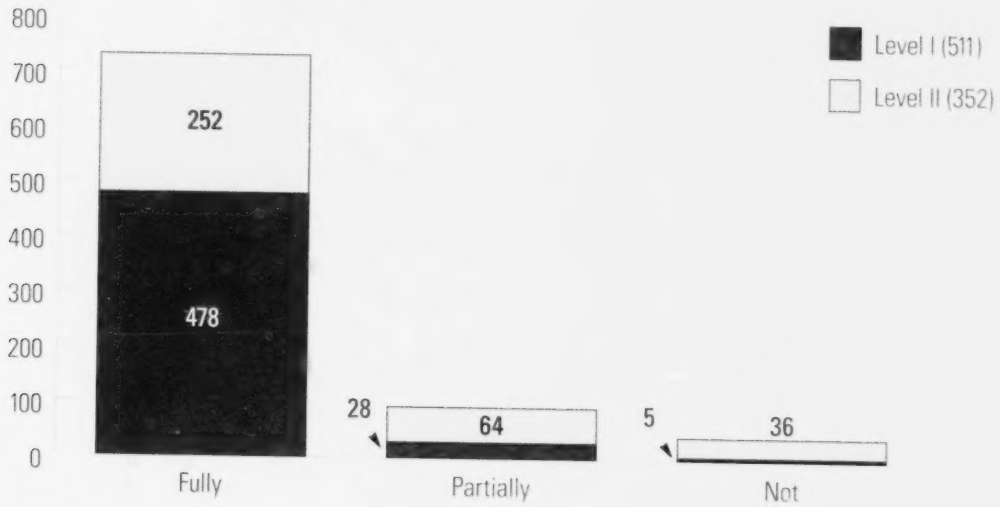


[4] The reported satisfaction rate for Level II Complaints is based on the complainants' assessment of the results obtained by the Air Travel Complaints Commissioner. At the time that Level I Complaints are sent to the carrier for direct reply, the complainant is requested to advise the Commissioner if he or she is not satisfied with the results obtained. In the absence of any written advice to the contrary, the complainant is deemed to be satisfied with the results obtained. However, Level I responses are reviewed by staff to ensure that they are timely, reasonable and complete. Where one or more of these criteria are not met, or where the complainant advises us in writing that he or she is not satisfied, the complaint is transferred to Level II.

- The majority of complainants, 72 per cent, were either fully or partially satisfied with the outcome of complaints handled by the Commissioner's office during the current reporting period.

Justified (Merit)

A breakdown of the Commissioner's assessment of the Justification (Merit) of the complaints closed between July 1 and December 31, 2002.



A VERY BAD DAY

Typical of many complaints related to customer service issues, parties have conflicting versions of the same series of events, differing perspectives and, usually, equally strong convictions that their impressions are correct.

The basic facts of this case are rather straightforward and not in dispute. On an Air Canada flight from London, England to Vancouver, the complainant had the misfortune of having water spilled on her. Steps were taken to dry her clothes and she was given a different seat since her seat was too wet for her to sit in.

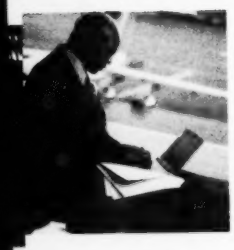
However, the story from the traveller's perspective is quite different from the airline's version of what happened after the accident.

According to the complainant: "I was shocked to find a 1 litre bottle of water spilled over me, soaking me completely. I had to immediately retreat to the toilet to undress. I spent the next hours completely nude except for a blanket and wet blouse, sitting on a crew jump seat while my skirt, slip, tights and underwear were draped around the galley to dry. It is not possible to describe the embarrassment, humiliation and discomfort which drove me to tears. At no time did any crew member offer an apology. In fact, the cabin attendant responsible for the spilling was defensive and hostile, only saying that the incident would be written up. For the record, both my feet were under the seat in front, so that I could not have been the cause of any tripping."

The carrier on the other hand stated: "It is reported that five hours into the flight, when the Flight Attendant was doing a water beverage service, she accidentally tripped over [the complainant's] feet and spilled some water on her... A full review of the reports, along with substantiation from adjacent passengers, confirms that this unfortunate incident was handled appropriately by the Flight Attendants."

The carrier offered the complainant a $75 voucher for future travel or a $15 cashable voucher which is the normal compensation for spillage incidents. The offer was declined.

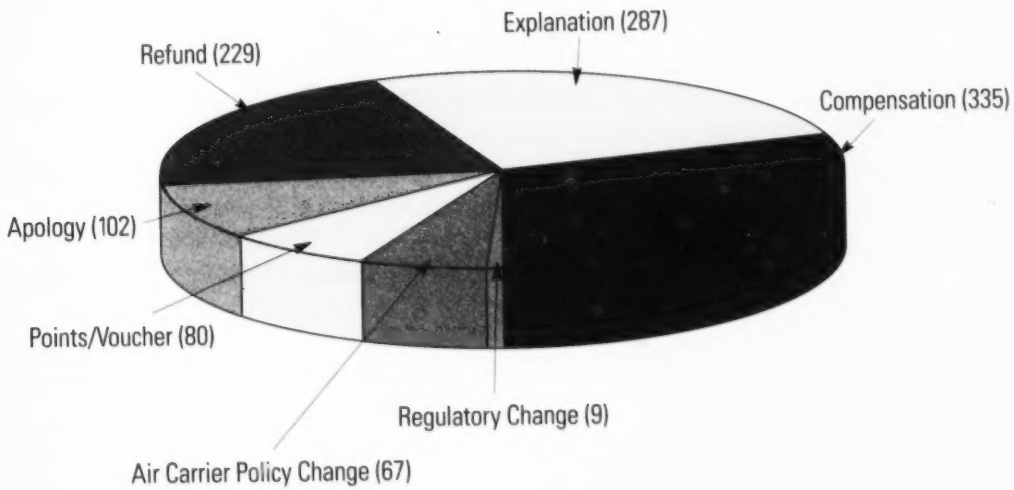
The two parties in this incident have very different views as to what happened and it is impossible to determine who is right and who is wrong. The parties also have different views on what would be appropriate compensation in this case. The Commissioner was unable to determine who was right and who was wrong and, given the fact that the compensation offered exceeded Air Canada's liability under the terms of its international tariff, the Commissioner did not press the carrier to offer a larger settlement in this case.



Remedies

A breakdown of the types of remedies sought by complainants between July 1 and December 31, 2002.

TOTAL[5] (1,109)



[5] Some complaints include multiple remedies.

Complaints by Province, Territory or Other

A breakdown of complaints received by province, territory or other.

Complaints by Province, Territory or Other

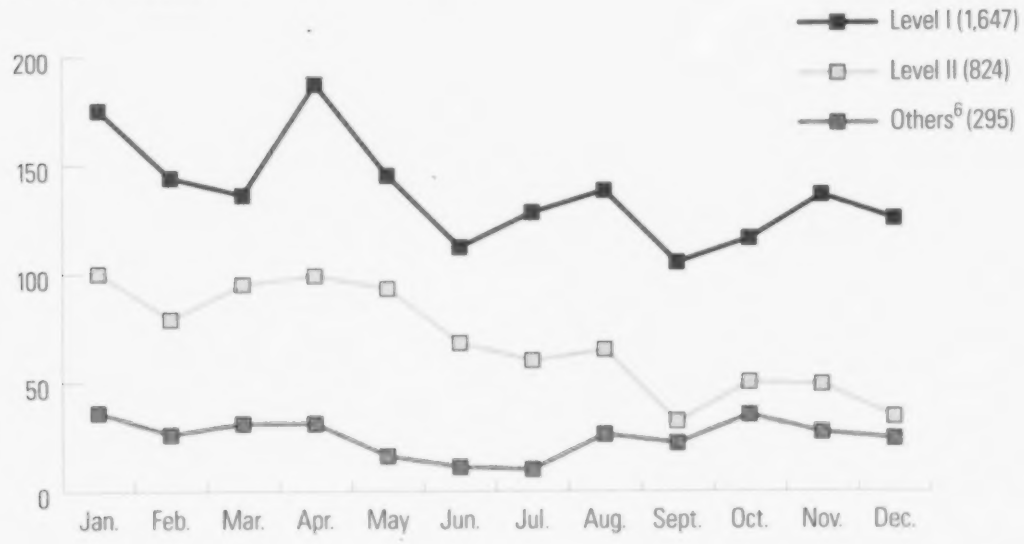
A breakdown of complaints received by province, territory or other.

TWO-YEAR TRENDS

The following charts cover a two-year period from January 1, 2001, to December 31, 2002. They provide an overall look at trends in complaints that the Air Travel Complaints Commissioner has received.

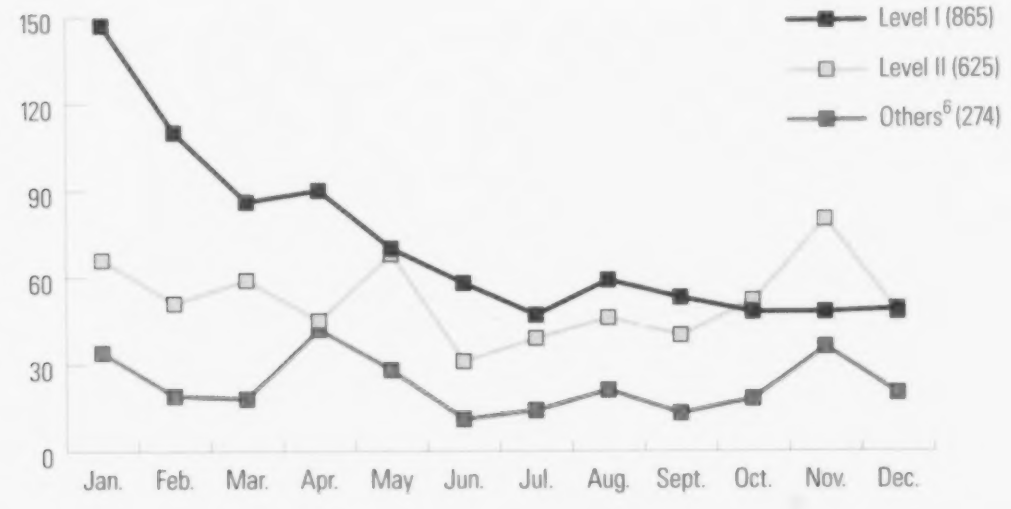
Complaints Received by Month for 2001

A breakdown of complaints received by month and type between January 1, 2001, and December 31, 2001.



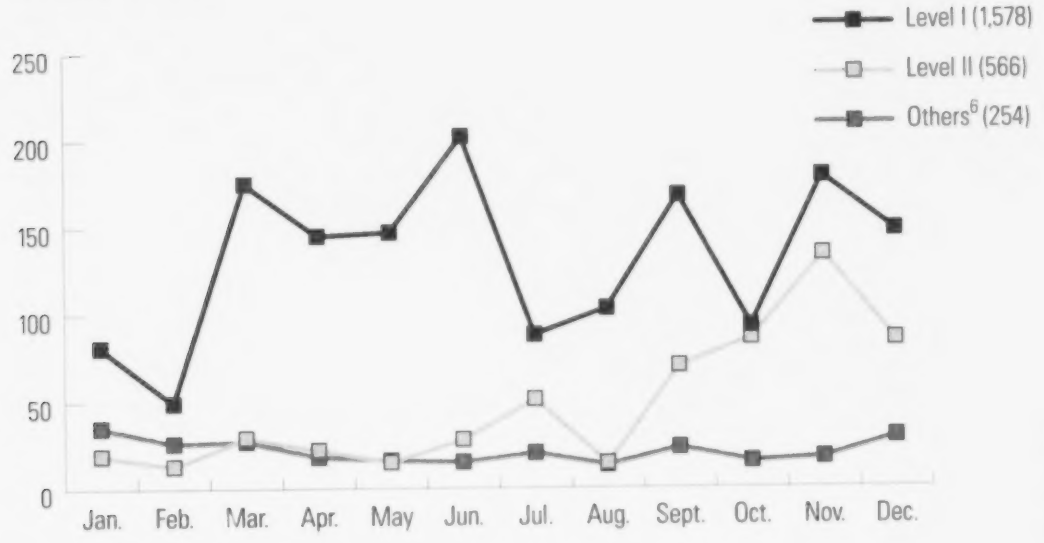
Complaints Received by Month for 2002

A breakdown of complaints received by month and type between January 1, 2002, and December 31, 2002.



Complaints Closed by Month 2001

A breakdown of complaints closed by month and type between January 1, 2001, and December 31, 2001.



Complaints Closed by Month 2002

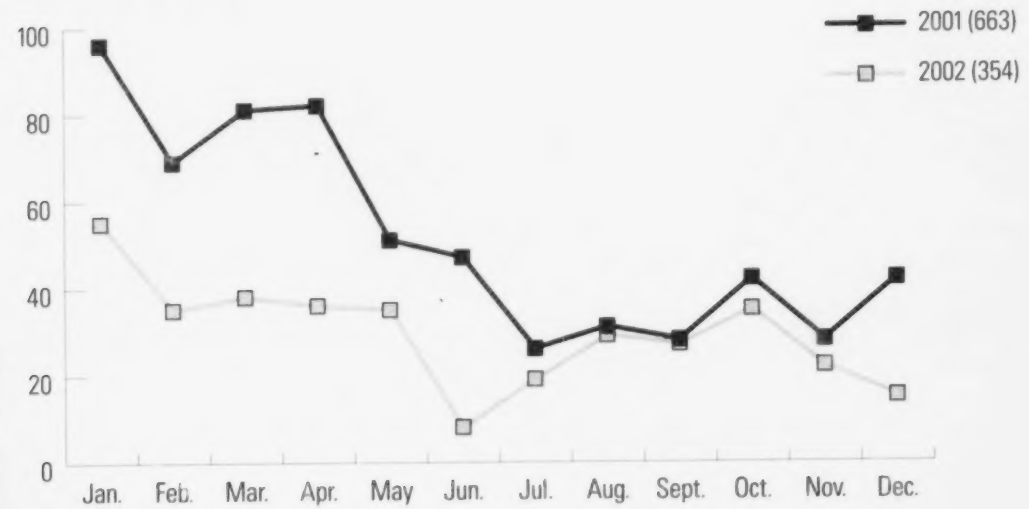
A breakdown of complaints closed by month and type between January 1, 2002, and December 31, 2002.

[6] Others refers to complaints forwarded to other divisions within the Canadian Transportation Agency, other government departments, agencies and organizations.

Main Complaints Issues Received by Month

A breakdown of five frequently cited issues raised in complaints concerning all air carriers by month between January 1, 2001, and December 31, 2002.

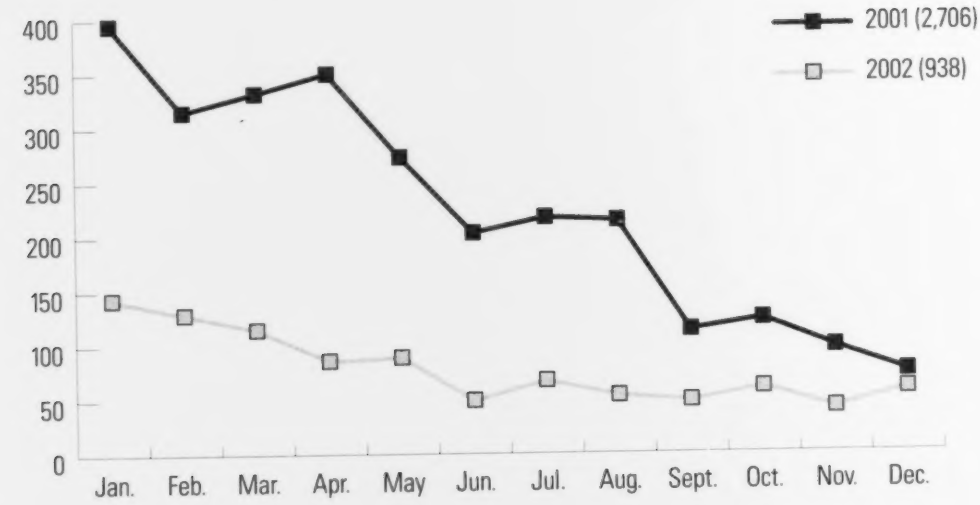
Baggage Issues



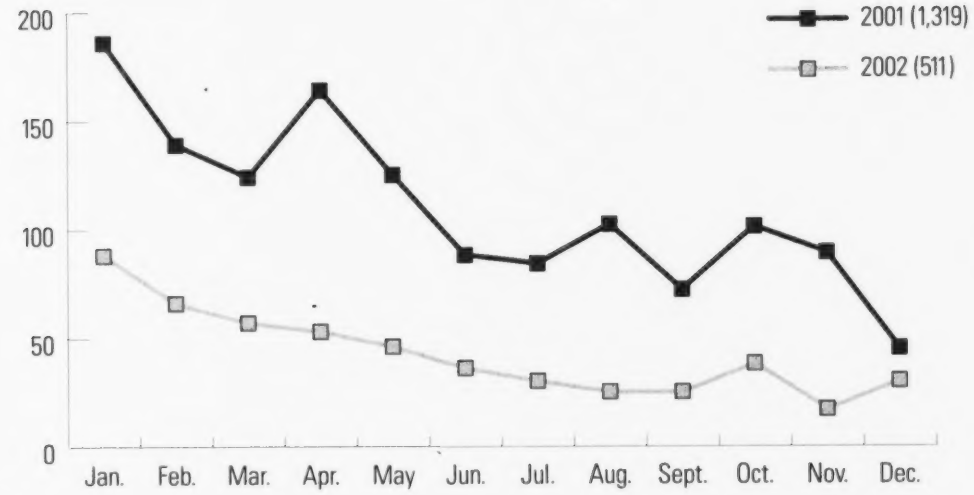
Ticketing Issues

Frequent Flyer Program Issues

Quality of Service Issues



Schedule Issues



RECOMMENDATIONS

I RECOMMEND THAT:

1. *Air carriers improve the way they deal with and compensate passengers when flights are delayed.*
2. *Air carriers improve their policies concerning lost, delayed and damaged baggage to ensure that passengers are aware of liability limits and exclusions, and are equitably and promptly compensated when damage or loss occurs.*
3. *Air carriers accept all tickets issued by their duly accredited agents.*
4. *Air carriers adjust their policy for young people travelling alone.*

1. Air carriers should improve the way they deal with and compensate passengers when flights are delayed.

Flight delays are an unavoidable part of air travel as airplanes operate in an environment that is fully exposed to the vagaries of the weather, especially in Canada in winter, when weather-related delays are to be expected. Then too, while aircraft are dependable and sturdy, mechanical parts can wear out and when they do, delays are nearly inevitable. When the breakdown occurs in some remote corner of the world, delays can stretch into days. The issue is not that there are delays, it is more "How do airlines deal with their passengers when faced with delays?" In many cases, the answer is "Not well".

Regardless of the seriousness of the delay, whether it is a few hours or a few days, I believe airlines have the responsibility to keep passengers advised as to what is happening and when it is likely to be fixed. I realise only too well that, particularly with creeping delays, this is no easy task, but it is essential that travellers not be left in the dark when things go wrong. Most passengers will readily recognise and appreciate the effort. So, what should airlines do?

A. Provide food and drink.

While in the case of relatively short delays, those under four hours, good communications can do much to relieve passengers' concerns and frustrations. However, much more needs to be done as delays begin to stretch beyond that point. When delays extend over normal mealtimes, all passengers, not just those who ask, should be provided with food and drink. If this is done by way of meal vouchers, then carriers should ensure that the value of the coupons is such that passengers can purchase a reasonable meal. Carriers should also ensure that there are outlets available where the coupons may be used.

B. Allow passengers to go back to the gate.

I am of the firm opinion that, when there is a significant delay and passengers have already boarded the aircraft, every effort should be made, consistent with safety and security, to return passengers to the terminal. This is especially important when an aircraft's heating or cooling systems are inoperative. Lengthy, on-aircraft delays under sweltering conditions with no food, drink or reliable information, are all too common.

C. Provide overnight accommodation.

When delays extend into the "normal" sleeping hours, that is from 11 p.m. to at least 6 a.m., it is not unreasonable to expect that sleeping accommodations be provided to passengers or, if they are in reasonable proximity to their residence, that transportation to and from home be provided along with clear instructions concerning the time that they are expected to be back at the departure gate. Passengers should also be provided with a means of advising people waiting for them at destination of the delay and their likely arrival time.

D. Allow delayed passengers to cancel their trip.

Most serious of all are those delays that extend beyond eight hours. I recommend that, in such cases, when the delay happens at the point of origin, passengers should, in addition to all of the points mentioned above, be provided with the opportunity to cancel their trips and to receive a full refund, even if their tickets are of the non-refundable type. After all, the passengers have lived up to their side of the bargain and it is through no fault of theirs that the aircraft has not departed..

E. Offer tangible compensation.

If, notwithstanding the eight-hour plus delay, passengers opt to travel anyway, then I recommend that they be offered a cash refund of a significant portion of the airfare they paid. Alternatively, passengers could be awarded bonus frequent flyer points or vouchers for future travel in an amount that is at least twice as much as the cash refund. These offers should be made proactively and equally to all passengers whether or not they are members of a carrier's frequent flyer program.

F. Offer transportation on another airline.

In addition to all of the foregoing, I believe that passengers should be offered alternate travel arrangements at the carrier's expense, if such is feasible. Carriers should make arrangements to have their delayed passengers transported on the first available flight, whether on their own airline or on another carrier.

G. Include irregular operations procedures in the tariff.

I recommend that carriers' policies in regards to compensation and customer care during delays be included in their tariffs and clearly displayed at check-in and boarding gates, where practicable.

2. Air carriers should improve their policies concerning lost, delayed and damaged baggage to ensure that passengers are aware of liability limits and exclusions, and are equitably and promptly compensated, when damage or loss occurs.

A. Lost baggage.

Bags get lost, damaged and delayed; that is a fact of airline life. It is also a fact that all air carriers limit their levels of liability in such instances and that certain goods, such as jewelry, cash and fragile or perishable items, are excluded from all liability. But not all airlines have the same liability exclusions or the same liability limits. In fact, on many carriers, liability limits change depending on whether the flight is domestic or international.

On domestic flights, there are no government-imposed standards for compensation limits for lost baggage. Accordingly, compensation limits vary enormously. On Air Canada, the limit is currently a maximum of $1,500 per person while, on WestJet and Zip, the maximum liability is only $250 per person. Travellers are often unaware of these carrier-created limitations and carriers do not tend to bring them to their passengers attention until things go wrong.

On international flights, including flights between Canada and the United States, the maximum compensation limit for lost, damaged and delayed baggage is set by the Warsaw Convention and the *Carriage by Air Act* to approximately

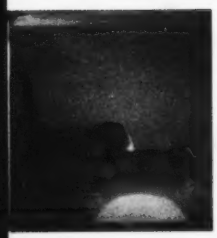
Domestic limits of liability for the major Canadian carriers for lost, damaged and delayed baggage*

Carrier	Limit of Liability
Air Canada	$1,500 per passenger
Air Canada – Jazz	$1,500 per passenger
Air Canada – Tango	$750 per passenger
Air Canada – Zip	$250 per passenger
Air Transat	$750 per passenger
CanJet	$250 per passenger
First Air	$750 per passenger
Jetsgo	$250 per passenger
Skyservice	$750 per passenger
WestJet	$250 per passenger

* based on information available from the carriers

US$20 per kilogram. But this does not mean that, if your bag is lost, you will automatically receive this maximum compensation. Most carriers impose a maximum weight for check-in bags and they impose a penalty for bags that weigh more than that amount. However, most carriers do not record the weight of checked bags at check-in. In the absence of a record of weight, most carriers compensate on the basis of a chart that was prepared many years ago by IATA, the trade association for international air carriers. This chart lists the estimated weight for a number of articles, regardless of their actual value. Thus, compensation for a $10 pair of socks may be greater than for a $200 silk scarf! Carriers will also deduct from the claim the value of any excluded articles.

I recommend that if carriers are going to offer compensation for lost baggage on the basis of weight, they should make a record of the weight of all bags at check-in and compensate accordingly. If they do not record the weight, then once a bag has been determined to be missing, compensation should be on the basis of the maximum allowable baggage weight. The nature of the goods should not be a consideration in the case of lost baggage, as this has nothing to do with the fact that they have been lost by airline personnel or contractors.



I recommend, as well, that all limits of liability be clearly and prominently displayed at all points of sale, including a carrier's Web site if it sells over the Internet, and at the check-in counter. I recommend that excess valuation insurance be proactively offered to all passengers.

I also recommend that carriers review their compensation limits to ensure that passengers are being fairly and equitably compensated for the loss of their possessions while these are in the air carrier's care and custody.

B. Delayed baggage.

Many carriers have policies in place to provide for interim expenses for travellers when their checked bags are delayed. Most travellers have no idea that such policies exist. Many of these policies, which are not usually set out in a carrier's tariff and are therefore not binding on the carrier, provide a maximum daily allowance for the purchase of necessary items (usually, around $50 and a cap on total interim expenses of around $250). Should the bag or bags turn out to be lost and not just delayed, the interim allowance paid will usually be deducted from any future settlement. Many carriers also limit their interim expense allowance to 50 per cent of the passenger's actual expenditures and insist that receipts be produced to substantiate the claim. These complicated, little-known and little-understood rules often lead to confusion and misunderstanding on the part of the passenger.

I recommend that air carriers adopt clear and easily understood rules about interim expenses for delayed baggage and that they shouldn't be deducted from any future settlement, as the expenses were incurred through no fault of the traveller.

I also recommend that carriers' policies on interim expenses for delayed baggage be incorporated into their tariffs and that passengers be informed of the carrier's interim expenses policy in writing at the time that they advise the carrier that their baggage is missing.

Finally, I recommend that compensation limits be clearly and unambiguously set out in writing and be based on actual expenditures up to the daily limit.

C. Damaged baggage and/or contents.

In most instances, when a bag or its contents are damaged, carriers will try to repair or clean them at their expense. However, if it is determined that repairing the item is not a viable alternative, they will usually require that the passenger provide an original receipt to establish the value of the goods that have been destroyed. In many cases, this is impossible. After all, who keeps receipts for goods that they may have had in their possession for several years? This is unfair, in that the cost of replacing the goods may be substantially higher than their original cost, thus imposing an expense on the traveller for something that the airline did to his or her possessions.

I recommend that, when it is determined that an article was damaged by the carrier and that it cannot be repaired to the satisfaction of the traveller, compensation should be based on the replacement value of a comparable item.

D. Excluded items.

When a carrier knowingly accepts an excluded item such as checked baggage, yet fails to advise the traveller of the exemption and subsequently loses or damages the item, I recommend that compensation for the item should be paid on the same basis as for a non-exempt article.

I also recommend that carriers either sell additional insurance for exempt items or offer travellers an easy and readily-available alternative means of getting the item to destination (e.g. air freight, courier, mail, etc.).

3. Air carriers should accept all tickets issued by their duly accredited agents.

When a consumer purchases a ticket from a licensed and accredited sales agent, there is a reasonable assumption that the carrier will accept the ticket as issued. Unfortunately, this is not always the case and passengers are sometimes held financially hostage to problems that occur in the procurement system over which they have no control.

For example, there have been recent incidents in which travel agents have allegedly failed to remit amounts of money received from consumers to the airlines. The customers, having purchased their tickets from an established and accredited travel agent in good faith, had no reason to suspect that there was anything improper about their tickets. Yet, when they attempted to travel, most airlines refused to accept the tickets. To travel as booked, customers had to purchase another ticket.

It seems that the passengers were the innocent victims of what is clearly a failure in the ticket procurement system and that airlines unfairly shifted the financial burden to individual consumers when the dispute is really between the airline and its accredited agent.

4. Air carriers should adjust their policy for young people travelling alone.

Airline tariffs describe unaccompanied minors as children between the ages of 5 and 11, inclusive. When an unaccompanied minor travels, the responsible adult who checks in the child must provide appropriate documents as well as the contact information of the person to whom the airline will hand over the child at destination. The airline then takes the child under its care until the responsible person is met at the end of the journey. The unaccompanied minor service is mandatory for children in the 5 to 11 age group.

Passengers 12 years of age and over are considered by the airlines to be adults and airlines contend that they are not obliged to offer mandatory supervision. Some airlines, such as Air Canada, have realised that young people between the ages of 12 and 18 may require some supervision and, upon request, they provide discreet supervision at a minimal cost. Services include making sure the young people are supervised during en-route stops, are properly directed to their connecting flights and, most importantly, are protected against the risk of falling victim to unscrupulous adults. I believe that all airlines should offer this type of service that parents can purchase for their children between the ages of 12 and 18 when they are travelling without an adult.

I recommend that all airlines make child supervision services available for young people between 12 and 18 years of age on all flights.

CHILDREN RESPONSIBLE FOR CHILDREN

Children between the ages of 5 and 11 who are travelling without adult supervision, do so as "Unaccompanied Minors", or "UMs" in the jargon of the industry. But what about older children? And what about younger children who are in the company of older children? The answer is both surprising and alarming.

A complainant booked a flight on Air Transat for her two children, aged 13 and 10, for a trip from Toronto to Fort Myers, Florida to visit their grandparents.

According to the complainant: "At the time of booking, (...) I specifically made sure that they would be accompanied by an attendant on and off the aircraft. This was confirmed by the agent and she told me that since they would not be travelling with an "adult", I would have to pay the adult fee on one of the tickets and that they would be escorted on and off the plane. I would also need to have a letter from the parents authorizing the grandparents to take the children upon their arrival in Fort Myers...

Upon the Fort Lauderdale stop-over, the passengers were required to get off the plane, which was not what I was told. My children were not attended and did not know what to do. The attendant told my 13-year-old that since she was 13, she did not have to be assisted and that she was in charge of her 10-year-old sister (unbelievable)...

At their arrival in Fort Myers, there was no attendant with them, they were required to get their own baggage and the grandparents did not have to show any identification or sign any release papers. They were on their own."

In its initial reply to this complaint, Air Transat stated: "We are of the sincere belief that this unfortunate situation was the result of a confusion regarding your children's status on Air Transat. Indeed, Air Transat accepts minors between the ages of 5 and 11 years as unaccompanied minors, provided they are travelling alone. If the minor in question is travelling with another passenger aged 12 years or older, he/she is no longer considered as unaccompanied.

Consequently, while we regret any discontent you and your children have experienced on this occasion, we must mention at this point that we are unable to address any reproach to our agents as your children were not considered as unaccompanied minors as per Aviation Standards and Regulations. We do deplore any mix-up that would have occurred..."

The carrier refused to offer any compensation.

In writing to Air Transat, the Commissioner stated: "I am asking Air Transat to explain why it does not offer, to children between the ages of 12 and 16 years old travelling alone at a minimum cost, an optional "guardian" service similar to the one provided to "UM's". The Commissioner also requested the carrier to refund the value of the unused return portions of the children's tickets, as they returned to Canada on a carrier that does offer an optional guardian service.

Air Transat replied: "As previously indicated and in accordance with Aviation standards, children under the age of 12 years old travelling with another passenger 12 years old and over are considered accompanied and therefore, do not hold an unaccompanied minor status. This information appears clearly on our Web site where it is indicated that passengers between the age of 12 and 17 are considered Youth passengers. Air Transat will make every effort to assist these passengers, but we do not take responsibility for them therefore, they must be able to travel unassisted. A meet and assist can be requested for Youth passengers but no physical escort will be provided."

The request for a refund was again denied.

The last word in this case goes to the Commissioner who in her closing letter to the complainant stated: "Regretfully, I must inform you that it is indeed industry standards to consider only children under 12 years of age as minors. I do not necessarily agree with this worldwide practice, however my position as Air Travel Complaints Commissioner does not give me the power to make all air carriers change this practice...

I am astounded that Air Transat would consider a 13-year-old child as an adult responsible for a younger sibling."

ROSES AND THORNS

In reviewing and attempting to resolve complaints, my Office is in constant contact with many airlines. The manner in which the carriers react to consumer complaints is representative of the general attitude of the carriers with respect to their business practices. Where some airlines go above and beyond to regain their customers' loyalty when they appear to have lost it, others seem bent on infuriating them even more.

During the period covered in this report, I have picked out two examples that speak volumes about the good way to conduct business, and the other way.

Roses to Alitàlia for going above and beyond

When a passenger travelling from Toronto to Teheran checked in for his connecting flight in Milan, he realised that he did not have the necessary documents to be admitted to Iran and, consequently, the airline had to refuse him passage until such time as he obtained those documents required visa.

The passenger spent two days running around to get his documents and, when he was finally able to produce them, continued on his trip to Iran.

Upon his return, he wrote to the Commissioner's Office complaining that Alitalia should have told him when he left Toronto that he could not be admitted to Iran; and he asked the Commissioner to intervene on his behalf.

In replying to the complaint, Alitalia correctly explained that it is the passengers' responsibility to make sure that all travel documentation is in order prior to setting out on their travel.

Nevertheless, Alitalia sympathised with the passenger, felt that a generous gesture of goodwill could go a long way to regaining their customer's loyalty and offered him a $500 voucher for future travel on Alitalia.

Thorns to Aeroflot for falling well below an acceptable level of customer service

My Office has received several complaints involving a variety of incidents that occurred on Aeroflot. Some were claims for lost baggage, another for expenses incurred because Aeroflot changed the departure city without advising the passenger who had to find her own way across India to catch her return flight to Canada, and still another where the passenger had to purchase a new ticket to get back home because Aeroflot had omitted to record the passenger's correct date of outbound travel.

Based on the complaints that I receive, it appears that Aeroflot routinely ignores customer complaints and, when they do offer a settlement, it is often for less than the maximum liability set out in their tariff.

Even for the Office of the Air Travel Complaints Commissioner, dealing with Aeroflot is extremely difficult and time-consuming. Claims that would normally be settled within a matter of weeks with other airlines take months and sometimes years to get resolved and then, often, only after a ruling from Small Claims Court or an order from the Canadian Transportation Agency.

This company could benefit from lessons in customer service and complaint resolution.

Office des transports du Canada

Canadian Transportation Agency

RAPPORT DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES RELATIVES AU TRANSPORT AÉRIEN

Juillet 2002 à Décembre 2002

Disponible sur divers supports

Canada

© Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada 2003

Imprimé et relié au Canada.

ISBN 0-662-67281-X

N° de catalogue TW1-5/2002-2

Le présent rapport et d'autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur divers supports ainsi que sur le site Web de l'Office à l'adresse suivante : www.otc.gc.ca.

Pour de plus amples renseignements sur le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien et sur l'Office des transports du Canada, veuillez composer le (819) 997-0344 ou le numéro sans frais 1 888 222-2592.

Vous pouvez écrire à la commissaire à l'adresse suivante :

Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien
Office des transports du Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0N9

Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Commissaire aux plaintes
relatives au transport aérien

Air Travel
Complaints Commissioner

Mai 2003

L'honorable David M. Collenette, c.p., député
Ministre des Transports
Édifice Transports Canada – Place de Ville
330, rue Sparks
Ottawa (Ontario) K1A 0N5

Monsieur le Ministre,

Conformément à l'article 85.1 de la *Loi sur les transports au Canada*, j'ai l'honneur de vous présenter le Rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien pour la période du 1er juillet 2002 au 31 décembre 2002.

La commissaire,

Liette Lacroix Kenniff

p.j.

Ottawa (Ontario) K1A 0N9
www.otc.gc.ca

Ottawa Ontario K1A 0N9
www.cta.gc.ca

TABLE DES MATIÈRES

Message de la commissaire 1

Introduction 5

Le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien 5

Le processus de traitement des plaintes 6

Pour joindre la commissaire 7

Constatations 8

Faits intéressants sur la présente période de rapport 12

Période de rapport du 1er juillet au 31 décembre 2002 14

Nombre de plaintes reçues 14

Répartition des plaintes par transporteur canadien 15

Répartition des plaintes par transporteur étranger 15

Sujets des plaintes – Tous les transporteurs 16

Sujets des plaintes – Air Canada 18

Sujets des plaintes – Air Transat 20

Sujets des plaintes – Skyservice 22

Sujets des plaintes – Autres transporteurs canadiens 22

Sujets des plaintes – Transporteurs étrangers 23

Qualité du service – Tous les transporteurs 23

Billetterie – Tous les transporteurs 24

Horaires de vols – Tous les transporteurs 24

Manutention des bagages – Tous les transporteurs 25

Programmes pour grands voyageurs – Tous les transporteurs 25

Satisfaction 26

Légitimité des plaintes 27

Règlements des plaintes 28

Plaintes par province, territoire ou autre 29

Tendances des deux dernières années 30
Plaintes reçues par mois en 2001 30
Plaintes reçues par mois en 2002 30
Plaintes réglées par mois en 2001 31
Plaintes réglées par mois en 2002 31
Principaux sujets de plaintes reçus par mois 32
Manutention des bagages 32
Billetterie 32
Programmes pour grands voyageurs 33
Qualité du service 33
Horaires de vols 34

Recommandations 35

Les fleurs et les pots 43

MESSAGE DE LA COMMISSAIRE

Le présent rapport couvre la période de juillet à décembre 2002, des mois pénibles pour les transporteurs aériens, alors que nombre d'entre eux luttaient pour leur survie. Dans ces conditions, plusieurs hésitaient à accorder une compensation à des clients qui disaient avoir été traités injustement. Le nombre de plaintes reçues a diminué quelque peu depuis la période de grands bouleversements qui a touché l'industrie du transport aérien en 2000 et 2001, mais le mécontentement des consommateurs relativement aux solutions offertes a grandi. Les compagnies aériennes en proie à de sérieuses difficultés financières ont raidi leurs positions : les plaintes deviennent de plus en plus difficiles à traiter.

Beaucoup de plaintes qui parviennent aujourd'hui au Bureau du commissaire sont plus complexes et nécessitent des négociations plus ardues. En outre, cette nouvelle tendance met de plus en plus en cause des transporteurs étrangers qui adoptent parfois une approche particulière au moment de traiter les plaintes de la clientèle. L'incident Travel Way, présenté plus en détails à l'intérieur du rapport, met bien en lumière cette tendance : des lignes aériennes ont refusé de transporter des clients qui avaient acheté des billets dans une agence de voyages agréée et autorisée, parce que celle-ci aurait omis de remettre aux lignes aériennes les sommes payées par les clients.

Dans les pages qui suivent, vous remarquerez que ce rapport est sensiblement différent des quatre rapports précédents, à la fois dans sa présentation et dans son contenu. Étant donné que, conformément aux dispositions de la loi, les rapports doivent porter sur une période spécifique de six mois, j'ai décidé de concentrer la majeure partie du document à l'analyse de la période concernée afin qu'il soit plus concis. J'estimais que les comparaisons constantes entre les cinq périodes de rapport devenaient répétitives et distrayaient le lecteur. La situation globale, comparant

deux années complètes : 2001 et 2002— sera représentée par des tableaux et des graphiques qui me semblent plus éloquents. J'ai également introduit dans ce rapport une nouvelle section que j'ai intitulée « Les fleurs et les pots ». Désormais, chaque rapport mettra en vedette les pratiques commerciales exemplaires des transporteurs qui se seront surpassés pour assurer la satisfaction de leurs clients et fera connaître ceux dont les pratiques commerciales pourraient être grandement améliorées.

J'ai la conviction que ce Bureau est parvenu à obtenir des résultats positifs en faveur des voyageurs aériens canadiens. En effet, depuis la création de ce poste en juillet 2000, la majorité des plaignants qui ont fait appel au commissaire pour intervenir en leur nom ont été satisfaits de l'issue des démarches. La plupart des négociations que nous engageons avec les transporteurs se concluent par un meilleur règlement pour le consommateur et par la clarification des règlements tarifaires par le transporteur. En général, les plaintes les plus compliquées sont celles de nature subjective qui portent sur la qualité du service à la clientèle. Même lorsqu'elles admettent avoir failli à leurs obligations en matière de prestation de services, les compagnies aériennes sont réticentes à indemniser le client, par crainte « d'établir un précédent ». À la limite, elles consentent à revoir l'incident avec le personnel impliqué, et promettent d'apporter des correctifs, si nécessaire.

À mon avis, l'amélioration du service à la clientèle contribue grandement à regagner la confiance des consommateurs dans le transport aérien. Devant la précarité du contexte actuel, les transporteurs aériens devraient profiter des occasions qui s'offrent à eux pour poser des gestes concrets afin d'amoindrir l'insatisfaction des voyageurs aériens. Le transport aérien ne se limite pas qu'au simple vol entre le point A et le point B, il implique également un service de qualité. Les questions de sûreté et de sécurité demeurent sans contredit prioritaires, mais elles ne doivent pas éclipser complètement la question du service à la clientèle. Je surveillerai de près la situation pour m'assurer que les compagnies persévèrent dans l'amélioration du service à la clientèle.

Cela dit, puisque les plaintes demeurent le plus important outil de recherche en vue de l'amélioration des services, de nombreuses compagnies aériennes américaines de même que les membres de l'Association des transporteurs aériens européens (AEA) révèlent désormais leurs résultats en matière de service à la clientèle, et les comparent entre eux, notamment en ce qui a trait à la ponctualité et aux incidents relatifs aux bagages égarés. Si nos transporteurs aériens canadiens faisaient de même, l'entière divulgation du nombre de plaintes qu'ils reçoivent permettrait au public de porter un jugement éclairé sur leurs mérites respectifs. De plus, en présentant volontairement des données essentielles sur la qualité de leurs services, les compagnies aériennes canadiennes prouveraient leur engagement, individuel et collectif, à fournir les meilleurs services possibles à leurs clients.

En examinant plus attentivement les plaintes contenues dans ce rapport, nous constatons de bonnes et de moins bonnes nouvelles. Du côté positif, nous remarquons une réduction marquée des plaintes se rapportant au programme Aéroplan. Je présume que cette diminution des plaintes est due aux améliorations qu'Aéroplan a apportées à ses pratiques commerciales. Bien que je sois convaincue que ces changements soient le résultat des nombreuses plaintes qu'Air Canada a reçues de ses membres Aéroplan, je ne peux m'empêcher de croire que ce Bureau a contribué, par son intervention, à provoquer ces changements. Il semble qu'Aéroplan soit parvenu à éliminer les mécontentements à l'endroit du programme, notamment en ce qui concerne le service téléphonique et la disponibilité des sièges, de sorte à rendre ses clients plus heureux.

En revanche, les problèmes concernant la billetterie, tels que les difficultés à obtenir un remboursement et les frais supplémentaires à payer, sont à la hausse et représentent maintenant la deuxième raison la plus invoquée pour porter plainte. Les voyageurs continuent d'exprimer leur insatisfaction sur la façon dont les compagnies aériennes présentent leurs prix dans leurs annonces publicitaires, malgré les promesses faites par l'Association du transport aérien du Canada pour rendre le coût total des voyages plus transparent.

Dans mon dernier rapport, j'ai fait une recommandation concernant les problèmes relatifs aux billets d'avion et je suis heureuse de constater que le ministre des Transports a prévu des dispositions au projet de loi C-26, présenté à la Chambre des communes en février 2003, pour régler la question de la transparence du prix des billets. Cela m'incite à recenser d'autres problèmes systémiques que devraient résoudre les transporteurs aériens. Dans cette optique, les recommandations comprises dans ce rapport portent sur le dédommagement pour les délais prolongés; la limite de responsabilité accrue pour les bagages égarés ou endommagés; l'acceptation non contestée des billets émis par des agents agréés; et la redéfinition des lignes de conduite des compagnies aériennes en ce qui a trait aux mineurs non accompagnés.

Notre processus de traitement des plaintes est revu et amélioré constamment afin de le rendre plus simple et plus accessible au public canadien. Nous avons eu recours à plusieurs outils de communication (site Web, brochures, campagnes publicitaires, conférences, participation à des salons commerciaux et à des expositions, etc.) pour informer les voyageurs de l'existence du Bureau, des pouvoirs et des responsabilités de l'Office des transports du Canada en la matière, et de la procédure pour déposer une plainte relative au transport aérien. À cet effet, j'ai rencontré différents groupes représentant les consommateurs, l'industrie et les agents de voyages, et j'ai accordé plusieurs entrevues aux médias.

Mon expérience au sein de l'industrie du transport aérien combinée à mon expérience actuelle à titre de commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, m'aide à mieux comprendre les besoins des consommateurs et des transporteurs en vue d'améliorer, pour le bénéfice de tous, la qualité du service offert au Canada. Je crois fermement qu'ensemble nous pouvons trouver des solutions aux problèmes particuliers et systémiques qui affligent le transport aérien en provenance, à destination et à l'intérieur du Canada, et ainsi, améliorer la qualité des services aux consommateurs.

La commissaire aux plaintes relatives au transport aérien,

Liette Lacroix Kenniff

INTRODUCTION

Le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien

Le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a été créé en juillet 2000, en réaction aux inquiétudes exprimées au sujet de la qualité du transport aérien au Canada au cours de la période de restructuration de cette industrie. Il intervient à titre de tiers impartial pour régler les différends entre les consommateurs et les transporteurs aériens qui exploitent des vols à destination, en provenance ou à l'intérieur du Canada.

Ce Bureau fait partie de l'Office des transports du Canada, un tribunal administratif quasi judiciaire qui réglemente divers modes de transport de compétence fédérale, notamment les transports aérien, ferroviaire et maritime, et l'accessibilité des personnes ayant une déficience à ces modes de transport. L'Office est doté des pouvoirs et des droits d'une cour supérieure, qui lui permettent de rendre des décisions exécutoires concernant des plaintes d'infractions aux règlements visant notamment les prix, les tarifs, les passagers turbulents et la réduction des services. Le commissaire n'a cependant pas le pouvoir d'imposer un règlement aux parties.

En vertu de l'article 85.1 de la *Loi sur les transports au Canada*, la commissaire est chargée principalement d'examiner un vaste éventail de plaintes concernant le transport aérien et d'en faciliter la résolution. Les plaintes adressées au commissaire sont regroupées et analysées dans des rapports semestriels. Ces rapports indiquent notamment le nombre et la nature des plaintes des consommateurs concernant le transport aérien, le mode de traitement de ces plaintes et tout problème systémique dans l'industrie du transport aérien que la commissaire aurait constaté.

La plupart des plaintes adressées au commissaire concernent la qualité des services fournis par les transporteurs aériens, la billetterie, la manutention des bagages et les horaires de vols.

Comme le transport aérien intérieur est largement déréglementé, les transporteurs exploitant des vols nationaux sont libres, dans l'ensemble, d'adopter les structures de prix et les modalités de transport qu'ils jugent appropriées. Toutefois, celles-ci doivent être claires, raisonnables et ne peuvent être injustement discriminatoires.

Les transporteurs exploitant des vols internationaux en provenance ou à destination du Canada exercent leurs activités dans un contexte un peu plus restrictif, ceux-ci étant tenus de respecter un certain nombre d'accords bilatéraux de transport aérien et d'accords entre transporteurs. Les transporteurs internationaux jouissent cependant de beaucoup de latitude pour déterminer les modalités de transport qu'ils appliqueront. Ces modalités de transport doivent tout de même être claires, justes et raisonnables.

Les tarifs des transporteurs aériens doivent indiquer non seulement les prix et les frais, mais aussi les modalités de transport. Les

transporteurs doivent respecter en tout temps leurs tarifs. Par exemple, le transporteur qui perd les bagages d'un passager doit l'indemniser conformément aux règles concernant la perte de bagages stipulées dans son tarif. Les transporteurs doivent également communiquer ces tarifs au public sur demande.

Le Bureau du commissaire est saisi d'un nombre considérable de plaintes dues à une application ou à une interprétation erronée d'une disposition particulière du tarif d'un transporteur par les employés de première ligne de ce dernier.

La commissaire bénéficie de l'assistance du personnel de la Division des enquêtes sur les plaintes de l'Office et peut consulter d'autres employés de l'Office pour obtenir des conseils de nature juridique ou autre concernant des questions comme les tarifs et les prix.

Le Bureau du commissaire renvoie à d'autres ministères ou organismes gouvernementaux les plaintes ou les aspects de celles-ci qui relèvent de leur compétence, comme les plaintes touchant à la sécurité, aux politiques de transport et aux pratiques anticoncurrentielles. Si la commissaire reçoit une plainte qui soulève plusieurs questions, dont certaines ne sont pas de son ressort, elle traitera les questions qu'elle est habilitée à examiner et transmettra les autres questions aux autorités compétentes.

Le processus de traitement des plaintes

Le processus de traitement des plaintes du commissaire est structuré de façon à donner aux transporteurs aériens l'occasion de régler le plus grand nombre de plaintes possible sans l'intervention d'une tierce partie.

La commissaire conseille donc aux clients insatisfaits d'adresser d'abord leur plainte au transporteur aérien concerné, par écrit. Si un client envoie une plainte directement à la commissaire sans l'avoir d'abord adressée par écrit au transporteur en question, la plainte sera transmise au transporteur, accompagnée d'une demande l'enjoignant de traiter la plainte dans le délai indiqué et de communiquer à la commissaire les mesures prises pour remédier au problème faisant l'objet de la plainte. Ces plaintes sont dites de **niveau I**. Le traitement des plaintes de niveau I requiert peu d'intervention de la part du personnel du Bureau du commissaire.

Si une plainte n'est pas traitée par le transporteur dans le délai prévu ou qu'elle n'est pas réglée à la satisfaction du plaignant, elle sera renvoyée au personnel supérieur du Bureau du commissaire, qui est chargé des enquêtes sur les plaintes, pour qu'il tente de négocier un règlement acceptable pour le plaignant et le transporteur aérien. Les plaintes qui atteignent ce stade de traitement sont classées au **niveau II**. Dans la mesure du possible, les enquêtes sur les plaintes sont menées de manière informelle

et non conflictuelle avec la collaboration des intéressés. Si une enquête sur une plainte n'aboutit pas à une solution satisfaisante, la plainte est soumise à la commissaire pour qu'elle l'examine personnellement. Elle interviendra auprès d'un transporteur lorsqu'elle estime que ce dernier n'a pas réglé une plainte de façon appropriée. L'intervention de la commissaire s'est révélée très efficace pour résoudre de nombreuses plaintes.

La commissaire peut transmettre, dans certains cas, des plaintes à l'Office des transports du Canada. Celui-ci a le pouvoir d'obliger les transporteurs à respecter les modalités de transport énoncées dans leurs tarifs. Il peut aussi obliger les transporteurs à indemniser un passager pour les dépenses qu'il a dû engager en raison de leur inobservation des obligations prévues dans leurs tarifs. Toutefois, l'Office n'a pas le pouvoir d'obliger les transporteurs à dédommager des passagers pour, par exemple, les souffrances et douleurs, l'angoisse, la perte de jouissance et la perte de revenu qu'ils auraient subies. Il appartient aux tribunaux civils de trancher ces questions.

Pour joindre la commissaire

Les plaignants qui ont d'abord adressé leur plainte au transporteur concerné, mais qui n'ont pas obtenu une réponse satisfaisante, sont invités à faire parvenir leur plainte par écrit à la commissaire par la poste, par télécopieur ou en remplissant le formulaire de plainte sur le site Web de l'Office (www.otc.gc.ca).

Les personnes peuvent communiquer sans frais avec le centre d'appels (1 888 222-2592) pour obtenir des renseignements sur le processus de traitement des plaintes du Bureau du commissaire. Les préposés bilingues du centre d'appels ont répondu à plus de 4 926 appels de consommateurs entre le 1er juillet 2002 et le 31 décembre 2002.

Des renseignements au sujet du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien et du processus de traitement des plaintes sont disponibles sur le site Web de l'Office (www.otc.gc.ca). Le site contient également des publications et des liens utiles vers les sites d'organismes du transport aérien, ainsi que les numéros de téléphone et de télécopieur et adresses (postales) des représentants du service à la clientèle de divers transporteurs.

CONSTATATIONS

Le présent rapport couvre la période du 1er juillet 2002 au 31 décembre 2002, six mois au cours desquels les transporteurs aériens s'efforçaient toujours de résister aux contrecoups des événements du 11 septembre 2001. Le niveau de passagers est demeuré bas durant toute cette période, ce qui a entraîné des difficultés financières chez plusieurs transporteurs offrant des vols réguliers avec service complet. Par conséquent, nous avons assisté, pendant ces six mois, à l'introduction, ou à la hausse, d'un certain nombre de suppléments imposés par les transporteurs dans le but de les aider à surmonter leurs difficultés financières. Des frais supplémentaires pour, par exemple, l'assurance, la sécurité et l'essence, font désormais partie de la norme chez la plupart des transporteurs, et ceux-ci semblent de plus en plus enclins à exiger de tels suppléments.

Aux prises avec un environnement économique extrême, il est fort probable que les transporteurs réagiront en réduisant les services à tous les échelons de la compagnie et, dans une certaine mesure, nous avons pu le constater avec l'émergence de Zip et Tango au sein de la famille Air Canada. Il est intéressant de constater cependant, que de nombreux consommateurs paraissent prêts à se priver des avantages d'un vol avec service complet si la réduction du prix en vaut la peine. D'où le succès continu de WestJet et l'apparition de nouveaux transporteurs comme CanJet, Jetsgo et Zoom. Dans ces conditions, Zip et Tango ne sont que des réactions raisonnables à la concurrence au sein d'une industrie où les attentes des clients semblent avoir changé pour de bon.

Ce constat se confirme par le fait que j'ai reçu très peu de plaintes au sujet de ces options à prix réduit. Au cours de la période sur laquelle porte ce rapport, je n'ai reçu que dix plaintes concernant Jetsgo, huit se rapportant à WestJet et deux ayant trait à CanJet (les données pour Tango et Zip sont comprises dans les statistiques relatives à Air Canada et ne sont pas disponibles séparément).

Jusqu'à un certain point, le nombre peu élevé de plaintes peut s'expliquer par le modèle d'entreprise de ces transporteurs à prix d'aubaine qui est axé sur les vols de courte durée entre deux villes et comporte peu ou pas de correspondances intercompagnies. Cela entraîne la diminution des risques de voir surgir des problèmes à cause de correspondances manquées et de bagages retardés. On doit présumer également que les passagers qui font le choix de voyager sur ces vols avec service réduit sont peu exigeants quant à la prestation de service qu'on leur proposera et ils sont donc moins portés à se plaindre. De plus, l'élimination d'éléments complémentaires tels que les divertissements à bord et les repas, diminue considérablement le nombre de contrariétés possibles des passagers. Il est clair que l'absence de repas élimine radicalement les plaintes au sujet de la qualité des mets!

En revanche, ces nouveaux transporteurs semblent se faire un point d'honneur d'assurer la satisfaction de leurs clients; lorsque des problèmes inévitables surgissent, ils s'en occupent dans les plus brefs délais et de façon efficace et équitable, de sorte que les voyageurs ne voient pas la nécessité de faire appel à mes services.

On est en droit de s'attendre à ce que la famille Air Canada – à titre de plus grand transporteur au Canada – qui est composée

à ce jour d'Air Canada, d'Air Canada Jazz, de Tango et de Zip, reçoive plus de plaintes que n'importe quel autre transporteur, canadien et étranger, et c'est effectivement le cas. Au cours de la présente période de rapport, 76 % des plaintes qui me sont parvenues concernant des transporteurs canadiens concernaient des problèmes visant l'un des membres de la famille Air Canada. Cela dit, je dois souligner que la quantité de plaintes que je reçois au sujet d'Air Canada est proportionnelle à sa part évidente du marché du transport aérien canadien, et que plusieurs indices nous prouvent que la compagnie a accru son niveau de service depuis l'été mouvementé de l'année 2000. Cela ne veut pas dire qu'il n'y a plus lieu d'améliorer la prestation des services chez Air Canada, bien au contraire. Cependant, dans la période visée par ce rapport, de juillet à décembre 2002, on constate une nette tendance vers l'amélioration.

Néanmoins, je suis préoccupée par le nombre et la nature des plaintes que j'ai reçues au sujet de deux autres transporteurs canadiens, Air Transat et Skyservice, qui sont de bien plus petite taille qu'Air Canada. Chacune de ces deux compagnies faisait l'objet, respectivement, de 9 % de l'ensemble des plaintes qui me sont parvenues sur des transporteurs canadiens. C'est la raison pour laquelle, pour la première fois, ce rapport comprend une répartition détaillée des plaintes qui m'ont été transmises concernant ces deux transporteurs.

Lorsque ces transporteurs exploitent des vols nolisés, les billets d'avion font partie de forfaits vendus exclusivement par l'entremise de voyagistes qui se chargent normalement de régler les problèmes des passagers. Les transporteurs assument que leur responsabilité se limite à transporter les passagers du point A au point B.

Cependant, au cours des dernières années, Air Transat est entré sur le marché des vols réguliers et offre des horaires de vols vers la France et Cuba. La société aérienne a également acquis une licence pour effectuer des vols réguliers internationaux, ce qui lui permet d'assurer des vols entre le Canada et les États-Unis. Air Transat exploite également quelques vols intérieurs entre Toronto et des villes de l'Ouest telles que Vancouver et Calgary. Néanmoins, comme Air Transat continue de vendre ses billets principalement par l'entremise de voyagistes comme Vacances Air Transat, on dirait que ses réactions face aux problèmes d'exploitation demeurent celles d'un transporteur nolisé : le service aux clients n'a pas suivi l'évolution vers celui d'un transporteur dit « régulier ».

Bien que Skyservice possède aussi une licence pour offrir un service régulier international et qu'il assure certains vols réguliers entre le Canada et les États-Unis, ses vols demeurent principalement de type nolisé. Cependant ses alliances avec Sunquest et Conquest Vacations en font quand même un acteur important sur le marché du transport aérien canadien et lui permettent d'exploiter quelques vols intérieurs pour le compte de Conquest Vacations.

Le plus grand nombre de plaintes reçues au sujet d'Air Transat et de Skyservice portaient sur des problèmes de qualité du service, plus précisément 28 % dans le cas d'Air Transat et 44 % dans le cas de Skyservice. En second lieu venaient les plaintes concernant les horaires de vols, y compris les retards prolongés et le devancement des heures de vols, dans une proportion de 25 % pour Air Transat et de 24 % pour Skyservice. Enfin, les problèmes de bagage comptaient pour 16 % du total des plaintes chez Air Transat et pour 14 % chez Skyservice.

Bon nombre des plaintes reçues contre ces deux transporteurs sont de nature systémique, et les problèmes décelés ne semblent pas s'améliorer. En février 2002, mon prédécesseur, Bruce Hood, a rencontré le personnel de direction d'Air Transat afin de lui faire part de ses préoccupations relativement au niveau de service de la compagnie. À ce moment, la direction l'avait informé qu'elle était au courant de ces problèmes et qu'elle avait pris les moyens nécessaires pour les résoudre. À en juger par les plaintes qui me sont parvenues au cours des six derniers mois, beaucoup de ces problèmes tardent à être réglés.

PROBLÈMES SYSTÉMIQUES

Si le règlement des plaintes des particuliers s'avère son objectif premier, l'une des plus importantes tâches du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien est de cerner les problèmes systémiques et de les résoudre.

La commissaire a reçu plusieurs plaintes concernant l'état de certains avions de la compagnie Air Transat. Voici quelques-uns des commentaires tirés de ces plaintes :

- *« [...] Bien que j'aie été la première personne à me servir des toilettes à l'avant de la cabine depuis l'embarquement, la pièce était répugnante. Le plancher était jonché de papier de toilette, d'eau et d'autres matières poisseuses. Le siège d'aisance étant entouré d'eau (?) et de déchets, de sorte que j'ai dû le laver et l'assécher moi-même pour pouvoir l'utiliser. De plus, la mauvaise odeur rappelait celle de toilettes extérieures. Lorsque j'ai fait remarquer à l'hôtesse que les toilettes avait besoin d'être nettoyées, celle-ci m'a répondu que "c'est toujours comme ça, parce que la chasse d'eau ne fonctionne jamais correctement". »*

- *« [...] La toilette à l'avant de la cabine a débordé et a refoulé. L'odeur, même avec la porte fermée, était pire qu'au début du vol [...] et nous, les passagers en classe Club, avons dû nous déplacer vers l'arrière de l'avion où nous avons trouvé des files d'attente de plus de 10 personnes. L'odeur était comparable et une seule des trois toilettes fonctionnait. »*

- *« [...] Nous n'avons pas eu d'eau pendant 7 1/2 heures. Il nous était impossible de demander une boisson chaude, nous étions incapable d'actionner la chasse d'eau, nous ne pouvions pas nous laver les mains ou le visage, bref cet avion n'était pas en état de voler. »*

- *« [...] Une fois en vol, on nous a gentiment informé qu'on ne pourrait nous servir de boisson chaude (ce qui n'était pas trop grave) [...] Mais on a omis de nous mentionner le plus important : que nous ne pourrions utiliser les toilettes. C'était insalubre et dégoûtant!!! Peu de temps après le décollage, l'odeur de l'urine et des excréments a commencé à envahir la cabine [...] puis il y a eu l'odeur d'un pauvre passager qui vomissait quatre rangées derrière nous. Et qu'a utilisé le personnel à bord pour nettoyer le dégât??? Sûrement pas de l'eau! Avec quoi s'est-il lavé les mains??? Quelques gouttes d'eau provenant de bouteilles d'eau laissées dans les toilettes! Et après tout cela, nous avons eu le bonheur d'inhaler le désodorisant dont l'odeur pouvait rendre quiconque malade. »*

En réponse à de telles plaintes, Air Transat a l'habitude de fournir, comme « preuve de sa bonne volonté », un bon d'échange d'une valeur de 50 $ applicable à un futur voyage ainsi qu'une note explicative semblable à celles ci-dessous :

- *« Dans certains cas, lorsqu'il y a une consommation excessive d'eau ou des problèmes techniques avec le réservoir d'eau ou avec le traiteur, il se peut qu'il y ait pénurie d'eau pendant le vol. Soyez assuré que nous comprenons le désagrément que cela peut causer et nous nous en excusons. » (24 avril 2001)*

- *« Nous nous excusons des problèmes survenus avec les toilettes de la section Club. Bien que nos dossiers internes indiquent que l'avion a été réparé et nettoyé conformément à nos normes de procédures avant le décollage, nous avons rapporté comme il se doit ce problème à notre Service d'entretien en vue d'un examen interne. » (24 octobre 2002)*

Dans la réponse qu'a envoyée Air Transat au commissaire relativement à ces « problèmes de plomberie », le transporteur n'a pas semblé reconnaître l'émergence de problèmes répétitifs avec l'alimentation en eau et le mauvais fonctionnement des toilettes à bord de ses avions.

Inquiets que ces plaintes témoignent d'un problème systémique avec les avions d'Air Transat et déçus que le transporteur ne semble pas disposé à reconnaître les problèmes et à les régler de façon concluante, la commissaire et son personnel ont entrepris de trouver des ressources capables de résoudre ces problèmes. Après avoir suivi plusieurs fausses pistes, il a suffit d'un appel à Santé Canada pour déterminer que les questions sanitaires à bord des avions canadiens étaient de son ressort. Les plaintes ont été transmises aux fonctionnaires de Santé Canada qui ont inspecté les conditions à bord des avions du transporteur.

Après inspection, Santé Canada a estimé que la capacité du réservoir d'eaux usées de certains avions d'Air Transat était insuffisante pour le nombre de passagers transportés. La compagnie a accepté d'accroître la capacité du réservoir d'eaux usées sur les avions en question sous réserve de l'approbation de Transports Canada.

Depuis lors, le nombre de plaintes relatives aux conditions sanitaires à bord des avions d'Air Transat a diminué considérablement.

Le nombre de plaintes reçues a continué de chuter pendant la période dont il est question dans le présent rapport. Entre le 1er juillet et le 31 décembre 2002, 731 plaintes me sont parvenues. Il s'agit du moindre nombre de plaintes reçues au cours d'une période de six mois depuis la création de ce Bureau en juillet 2000. Toutefois, les chiffres ne révélent pas tout.

La plus grande diminution dans le nombre de plaintes reçues concerne les plaintes qui n'ont pas, dans un premier temps, été traitées par les transporteurs. Ces plaintes, qui sont dites de niveau I, sont simplement transmises au transporteur en question par mon personnel et sont accompagnées d'une demande enjoignant ce dernier de traiter la plainte dans un délai donné, puis d'envoyer

une copie de sa réponse au Bureau du commissaire. Au cours de cette période de rapport, le Bureau n'a reçu que 304 plaintes de niveau I en comparaison aux 748 plaintes qui lui avaient été adressées pendant la même période de six mois en 2001.

Cependant, le nombre de plaintes qui me sont parvenues de la part de voyageurs qui se sont dits insatisfaits des résultats obtenus après avoir tenté de régler – directement ou par l'intermédiaire du processus de traitement des plaintes du niveau I – le problème avec le transporteur, est demeuré assez constant tout au long des 30 mois d'existence de ce Bureau. Ces plaintes sont dites de niveau II. Nous avons reçu 305 de ces plaintes durant la période de six mois examinée dans ce rapport en comparaison aux 291 plaintes qui nous avaient été transmises pendant la même période de six mois en 2001.

Malgré que le nombre de plaintes de niveau II reçues soit demeuré presque stable, les problèmes soulevés dans ces plaintes deviennent plus complexes. Ainsi, nous nous retrouvons à essayer de convaincre les transporteurs qui ont déjà répondu « Non » à une plainte compliquée, que la requête du client est légitime et mérite plus de considération. Il n'est donc pas surprenant qu'une telle démarche implique parfois une suite interminable d'échanges pointus entre le Bureau du commissaire et le transporteur. Ce qui est encourageant, c'est que pour environ 60 % des plaintes de niveau II qui ont été réglées, nous avons réussi à obtenir un meilleur règlement que ce que le consommateur était lui-même parvenu à se faire accorder par le transporteur.

Cela ne veut pas dire que 60 % des plaignants de niveau II ont été pleinement satisfaits des résultats de leur plainte. Après tout, ce qui peut sembler être un dédommagement tout à fait approprié pour un tiers impartial peut paraître totalement inadéquat à la personne dont les vacances ont été gâchées, ou dont les objets personnels ont été perdus ou endommagés. Néanmoins, 50 % des plaignants dont les plaintes de niveau II ont été réglées pendant cette période de rapport nous ont affirmé être pleinement satisfaits du dénouement de leur affaire. Un autre 16 % des plaignants nous ont fait part qu'ils étaient satisfaits en partie des résultats obtenus, tandis que 34 % des plaignants se sont dits déçus de l'issue de leur démarche.

Nous considérons qu'un autre 10 % des plaintes de niveau II qui nous sont parvenues n'étaient pas justifiées compte tenu que l'incident qui y était décrit n'était pas suffisamment sérieux pour donner droit à un dédommagement supplémentaire de la part du transporteur. Cela ne signifie pas que ces plaintes étaient frivoles ou vexatoires. À vrai dire, j'ai reçu très peu de ces plaintes. Cela signifie simplement que nous avons estimé que l'indemnité offerte par le transporteur était appropriée aux circonstances.

Faits intéressants sur la présente période de rapport

- 83 % de l'ensemble des 731 plaintes reçues durant cette période visaient 12 transporteurs;
- 70 % des plaintes reçues se rapportaient à des transporteurs canadiens;
- 76 % des plaintes reçues contre des transporteurs canadiens concernaient Air Canada et ses affiliés;
- 9 % des plaintes reçues contre des transporteurs canadiens concernaient Air Transat;

- 9 % des plaintes reçues contre des transporteurs canadiens concernaient Skyservice;
- 21 % des plaintes reçues contre des transporteurs étrangers se rapportaient à KLM, tandis qu'un autre 13 % des plaintes concernaient Northwest Airlines, une compagnie associée à KLM;
- 14 % des plaintes reçues contre des transporteurs étrangers visaient British Airways.

Les 731 plaintes qui nous sont parvenues au cours de cette période de rapport soulevaient 1 087 problèmes :

- 30 % de ces problèmes portaient sur la qualité du service;
- 21 % portaient sur la billetterie;
- 15 % portaient sur les horaires de vols;
- 14 % portaient sur des bagages perdus, endommagés ou retardés.

Des 963 plaintes réglées au cours de cette période de rapport :

- 511 étaient des plaintes de niveau I;
- 351 étaient des plaintes de niveau II;
- 101 ont été transmises à d'autres autorités telles que l'Office des transports du Canada, Transports Canada, l'Agence des douanes et du revenu du Canada et le Bureau de la concurrence.

Les plaignants cherchaient à obtenir différents règlements. Plusieurs d'entre eux souhaitaient un dénouement comportant plus d'une solution, par exemple une indemnisation et des excuses, ou encore un remboursement et un changement dans la politique de la compagnie.

- Dans 30 % des cas réglés, les plaignants désiraient une indemnité supplémentaire de la part du transporteur;
- Dans 26 % des cas réglés, les plaignants voulaient obtenir des explications aux problèmes survenus;
- Dans 21 % des cas réglés, les plaignants souhaitaient recevoir un remboursement du transporteur.

En ce qui concerne les plaintes de niveau I, les plaignants doivent nous informer dans les 30 jours suivant la réception de la réponse du transporteur s'ils sont mécontents de la façon dont le transporteur a traité leur plainte. En l'absence d'un tel avis, nous présumons que les plaignants sont satisfaits du règlement que leur a proposé le transporteur.

Des 511 plaintes de niveau I réglées au cours de cette période de rapport :

- 71 % des plaignants ont affirmé être pleinement satisfaits;
- 3 % des plaignants nous ont informés qu'ils étaient partiellement satisfaits des résultats obtenus;
- 25 % des plaignants nous ont fait savoir qu'ils étaient mécontents des résultats obtenus et nous ont demandé de classer leur dossier parmi les plaintes de niveau II.

Des 351 plaintes de niveau II réglées pendant cette période de rapport :

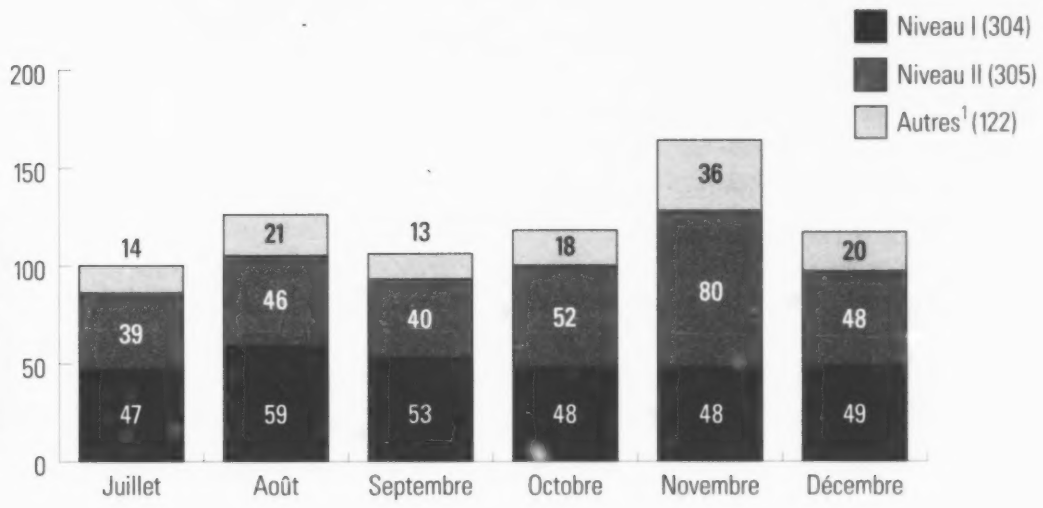
- 50 % des plaignants nous ont avisés qu'ils étaient pleinement satisfaits de l'issue de leur démarche;
- 16 % nous ont prévenus qu'ils étaient partiellement satisfaits;
- 34 % nous ont dit qu'ils étaient déçus du dénouement de leur plainte.

Période de rapport du 1er juillet au 31 décembre 2002

Les tableaux et les diagrammes qui suivent exposent en détail les plaintes reçues et réglées au cours de la présente période de rapport. Les statistiques sur l'état des plaintes ont été recueillies le 3 janvier 2003.

Nombre de plaintes reçues

Le nombre de plaintes, par type, que le Bureau du commissaire a reçues entre le 1er juillet et le 31 décembre 2002 se répartit comme suit :

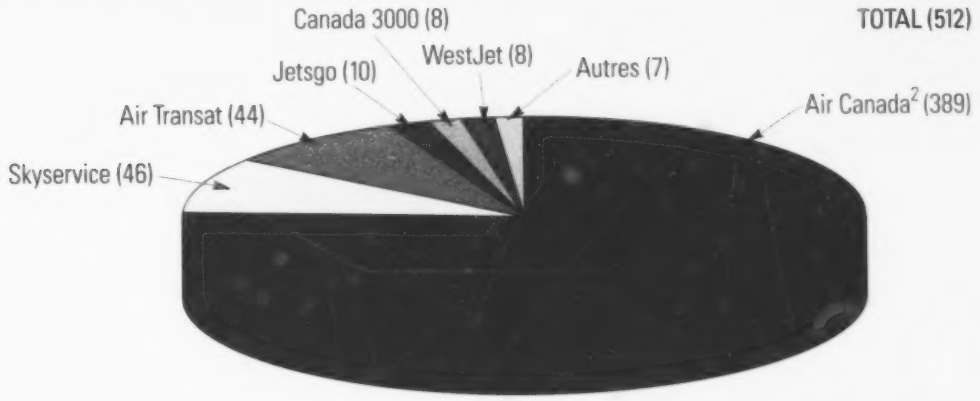


[1] « Autres » désigne les plaintes transmises à d'autres divisions de l'Office, ministères, agences ou organismes du gouvernement.

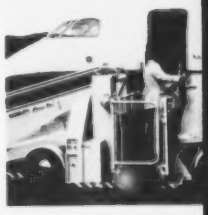
- Sur les 731 plaintes reçues au cours de la présente période de rapport, 42 % étaient des plaintes de niveau II qui nécessitaient une enquête approfondie de la commissaire et du personnel chargé des enquêtes sur les plaintes; 41 % étaient des plaintes de niveau I qui n'avaient pas encore été examinées par les transporteurs concernés; et 17 % étaient des plaintes qui n'étaient pas du ressort du commissaire et qui ont été envoyées aux autorités compétentes.

Répartition des plaintes par transporteur canadien

Entre le 1er juillet et le 31 décembre 2002, le nombre de plaintes reçues contre les six transporteurs aériens canadiens dont le nom était le plus fréquemment mentionné par les plaignants se répartit comme suit :



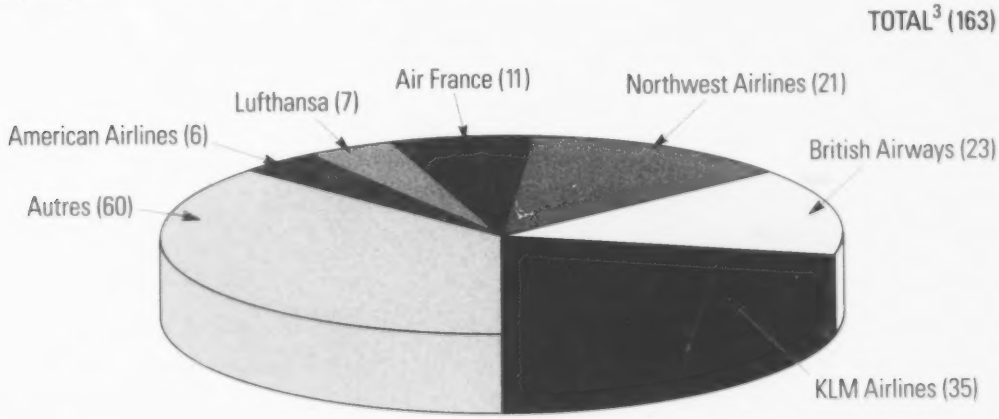
[2] Comprend Air Canada et ses affiliés.



- 76 % des plaintes qui nous sont parvenues contre des transporteurs canadiens pendant la présente période de rapport concernaient Air Canada et ses affiliés.

Répartition des plaintes par transporteur étranger

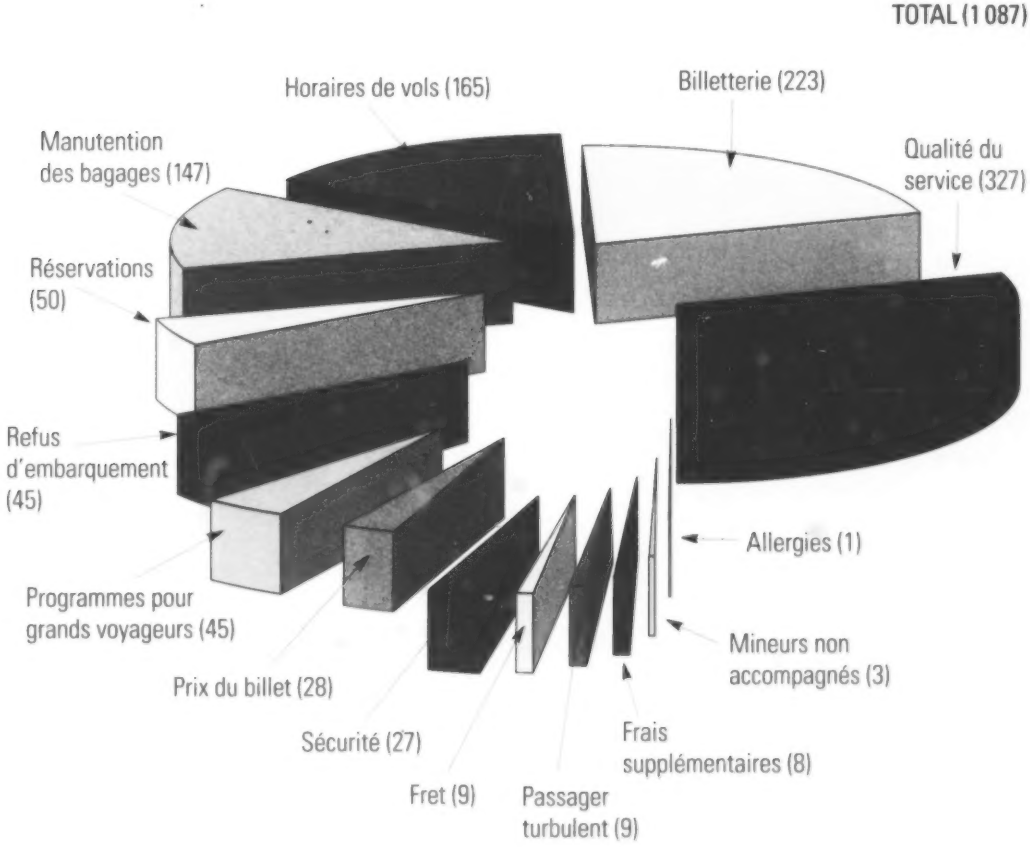
Le nombre de plaintes reçues, entre le 1er juillet et le 31 décembre 2002, contre les six transporteurs aériens étrangers dont le nom était le plus fréquemment mentionné par les plaignants se répartit comme suit :



[3] Ne compte pas les 56 plaintes relatives à des transporteurs non identifiés.

Sujets des plaintes – Tous les transporteurs

Pendant la période du 1er juillet au 31 décembre 2002, le nombre de plaintes reçues contre l'ensemble des transporteurs se répartit, selon les sujets, comme suit :



- Du nombre total de questions soulevées dans les plaintes reçues au cours de cette période de rapport, 30 % portaient sur la qualité du service; 21 % sur la billetterie; 15 % sur les horaires de vols; et 14 % sur la manutention des bagages.
- Les plaintes se rapportant à la billetterie, qui comprennent entre autres les questions de remboursement et de frais supplémentaires, sont passées, en importance, de la troisième à la deuxième place.

VOTRE BILLET D'AVION EST-IL VALIDE? – L'HISTOIRE TRAVEL WAY

Bien que votre billet soit en apparence tout à fait conforme, il peut arriver qu'il soit refusé par votre transporteur lorsque vous le présentez le jour du départ.

Pendant la semaine du 14 octobre 2002, Travel Way Services, une petite agence de voyages établie dans un centre commercial en banlieue de Toronto, a vendu près de 800 billets d'avion. Tous les billets ont été vendus au comptant à des clients qui prévoyaient rendre visite à leur famille en Asie, en Afrique ou aux Antilles durant la période des Fêtes.

Vraisemblablement, l'agence de voyages n'a pas remis aux compagnies aériennes les quelque 1,5 million de dollars qu'elle a encaissés.

Les personnes qui avaient acheté leurs billets chez Travel Way ont appris des représentants des compagnies aériennes en question que leurs billets étaient invalides et que, si elles voulaient voyager tel que convenu, elles devaient se procurer de nouveaux billets sans grand espoir de se faire rembourser la somme d'argent qu'elles avaient versée initialement à l'agence de voyages.

Normalement, le mandat du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien est d'examiner les plaintes seulement une fois que les compagnies aériennes les ont traitées. Toutefois, au début novembre, lorsque le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario (CITO) et les forces policières de Toronto ont joint la commissaire, elle s'est immédiatement portée volontaire pour intervenir en faveur de ces consommateurs qui ne disposaient d'aucun autre recours. Le CITO ne protège les consommateurs que lorsqu'ils sont victimes de la faillite d'une agence de voyages ou d'un voyagiste, ou lorsqu'ils demandent le remboursement du dépôt sur un billet qui ne leur a pas été livré.

Les membres du personnel du Bureau du commissaire se sont donc mis au travail. Ils ont communiqué avec l'Association du transport aérien international (IATA) et toutes les lignes aériennes en question, et ont tenté à plusieurs reprises de convaincre ces dernières d'accepter les billets d'avion tels qu'ils avaient été émis. Les compagnies aériennes ont répondu de différentes façons.

Certaines compagnies ont refusé catégoriquement d'accepter les billets qu'avait vendus Travel Way. Les plaintes reçues contre ces transporteurs ont été portées devant l'Office des transports du Canada.

D'autres compagnies aériennes ont forcé les consommateurs qui désiraient toujours voyager à acheter de nouveaux billets, les avisant au terme de l'enquête qui s'imposait, on considérerait un remboursement du billet original acheté chez Travel Way.

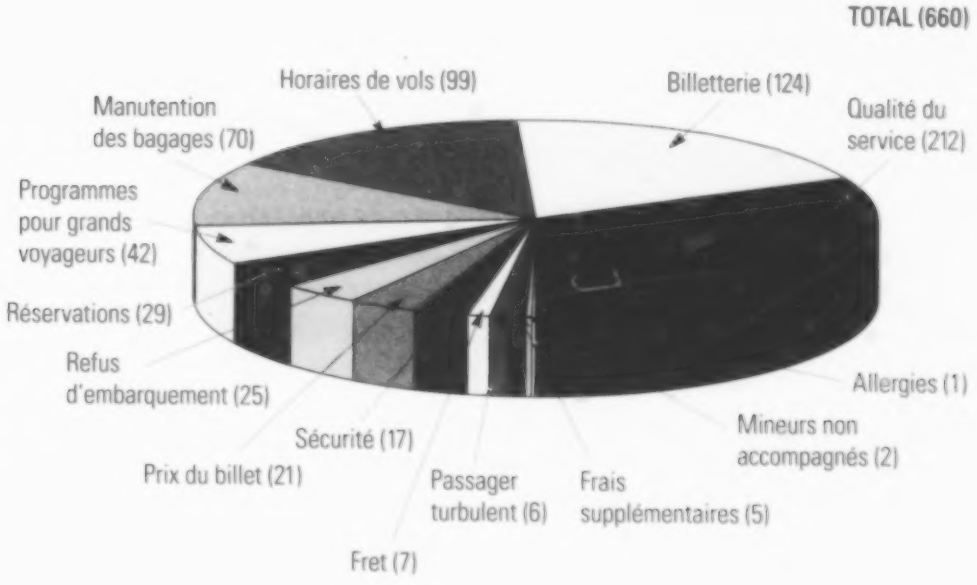
Au 31 décembre 2002, les enquêtes n'étaient toujours pas terminées. Les plaintes contre ces transporteurs demeurent en suspens.

Deux compagnies aériennes se sont démarquées des autres : British Airways et British West Indies Airlines ont toutes deux consenti à ce que leurs clients voyagent tel que prévu, sans frais supplémentaires. Au moment où British Airways a décidé d'accepter les billets, un consommateur avait déjà acheté deux nouveaux billets pour ses parents afin qu'ils puissent rendre visite à leur famille en Inde, et le couple de personnes âgées étaient en train d'effectuer son voyage. British Airways a présenté ses excuses au fils et lui a offert deux billets de remplacement afin de l'indemniser pour ceux qu'il avait achetés.

Je trouve inacceptable qu'on pénalise le consommateur qui a acheté un billet en bonne et due forme chez un agent agréé de la ligne aérienne. Les malversations d'une agence de voyage qui a négligé de respecter ses obligations contractuelles envers les compagnies aériennes qu'elle représente ne devraient pas devenir le fardeau des clients.

Sujets des plaintes – Air Canada

Le nombre de sujets de plaintes reçus contre Air Canada et ses affiliés, entre le 1er juillet et le 31 décembre 2002, se répartit comme suit :



DÉDOMMAGEMENT POUR BAGAGES PERDUS

Les transporteurs limitent leur responsabilité en ce qui a trait aux bagages perdus, et il se peut que vous ne receviez même pas l'indemnité maximale si votre valise est égarée.

Un voyageur devait effectuer le trajet de Toronto à New Delhi à bord d'un avion de KLM, avec une correspondance à Amsterdam. Au départ, son vol KLM accusant un retard, on l'a transféré sur un vol d'Air Canada, lequel a également été retardé. Constatant qu'il avait raté son vol de correspondance pour New Delhi, il a changé ses plans et a décidé tout simplement de revenir au Canada. Malheureusement, ses valises, elles, ont continué leur trajet, et ne sont jamais revenues.

À l'issue du traitement de la demande d'indemnisation que le plaignant a fait parvenir à Air Canada relativement à ses bagages perdus, le transporteur lui a offert un chèque de 1 057 $. Il semble que la compagnie ait calculé ce montant en ayant recours à un tableau standard des poids afin de déterminer le poids des bagages, puisque le poids réel n'avait pas été retenu au moment de l'enregistrement. Ce tableau, créé par l'IATA il y a plusieurs années, sert de guide pour les transporteurs au moment de traiter les réclamations pour les bagages perdus. La responsabilité des transporteurs est limitée au poids estimé de l'article et n'est pas du tout liée à la valeur actuelle des biens perdus.

Un examen du tarif d'Air Canada a permis d'établir que sa responsabilité en ce qui a trait aux bagages perdus est limitée à 20 $ américains par kilogramme, pour un maximum de deux valises par passager, et que chaque valise peut peser jusqu'à 32 kilogrammes. Comme le tarif d'Air Canada ne prévoit aucune disposition quant à l'utilisation d'un tableau standard des poids, cette divergence entre la politique et les pratiques d'Air Canada a été signalée au transporteur.

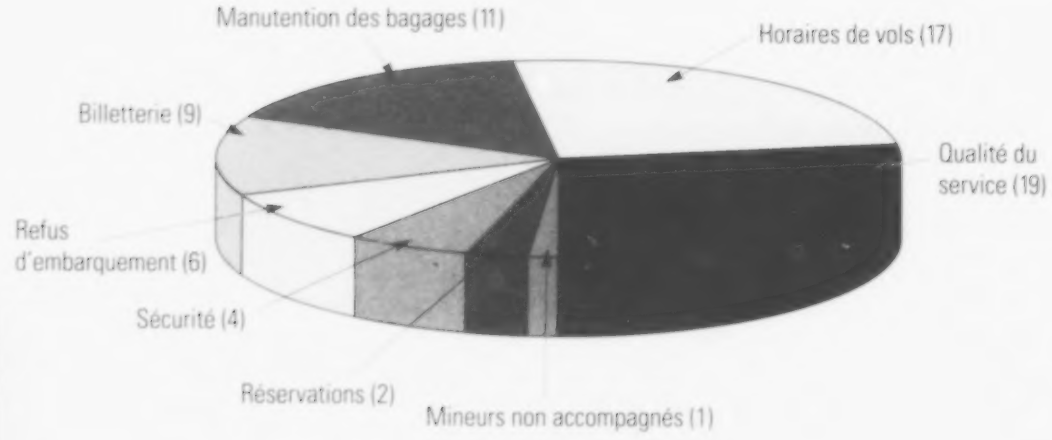
À la suite de conversations téléphoniques, d'échanges de courriels et de notes de service, ainsi que de réunions, Air Canada a consenti à doubler l'indemnité accordée au passager, et lui a remis un montant additionnel de 1 057 $ basé sur le poids maximal permis des valises égarées.

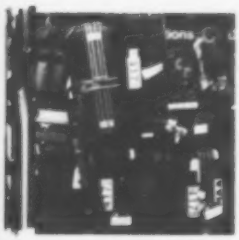
Air Canada a de plus accepté qu'à l'avenir, dans le cas de voyages internationaux, si le poids du bagage n'est pas noté au billet, la limite du montant accordé en dédommagement sera en fonction du poids maximal permis par valise.

Bien que ce règlement s'est avéré être un gain considérable pour les consommateurs, je me dois de mentionner qu'il s'agit d'un engagement volontaire de la part d'Air Canada et qu'il peut être annulé à n'importe quel moment. Il n'oblige en rien Air Canada et ne concerne pas les autres transporteurs aériens.

Sujets des plaintes – Air Transat

Le nombre de sujets de plaintes reçus contre Air Transat, entre le 1er juillet et le 31 décembre 2002, se répartit comme suit :





UNE NUIT DANS UN PETIT AÉROPORT DU TEXAS

Des retards prolongés de vol peuvent toucher n'importe qui, n'importe quand. C'est dans les moments difficiles que l'on constate l'efficacité d'une compagnie aérienne.

En janvier 2001, les passagers d'un vol d'Air Transat en provenance de Mexico vers Toronto entendirent soudainement un bruit intense, puis l'avion dérapa brusquement sur un côté. Ils commencèrent à reprendre leur calme lorsqu'on leur annonça que le capitaine avait décidé d'effectuer un atterrissage d'urgence à l'aéroport le plus près et que tous devaient s'y préparer.

À l'évidence, l'aéroport de Harlingen, au Texas, ne s'attendait pas à accueillir un avion étranger transportant 200 vacanciers canadiens à son bord et n'était pas préparé pour les recevoir lorsque l'avion a atterri à 23 h 30.

Un passager a raconté : « On nous a gardé dans l'avion pendant un long moment jusqu'à ce que les douaniers américains arrivent. Finalement, on nous a fait sortir de l'avion et on nous a annoncé que la compagnie essayait de trouver des hôtels qui pourraient nous loger pour la nuit. Nous n'avons pas revu par la suite [...] les membres de l'équipage. Il nous ont pratiquement abandonnés pour la nuit dans une salle dépouillée, froide où flottait une forte odeur de peinture. »

Le personnel de bord dit aux passagers d'apporter avec eux tous les oreillers et toutes les couvertures qu'ils pouvaient trouver dans l'avion, puis demanda aux autorités aéroportuaires de mettre le salon de première classe à la disposition des personnes âgées et des familles avec de jeunes enfants.

L'attente dura toute la nuit, alors qu'Air Transat tentait de repérer un autre avion pour reprendre le vol. Pendant ce temps, à l'aéroport, on avait diminué l'intensité de l'éclairage afin de permettre aux passagers de dormir sur « un plancher d'aéroport froid et sale ».

« À aucun moment quelqu'un nous a dit quand ou si un autre avion viendrait nous chercher », a déclaré un autre passager.

Lorsque le Bureau du commissaire a demandé à Air Transat pourquoi les passagers n'avaient pas été hébergés à l'hôtel, la compagnie a répondu qu'étant donné le temps qu'il aurait fallu pour prendre les dispositions nécessaires, organiser le transport à l'hôtel et leur assigner des chambres, les passagers n'auraient pas eu assez de temps pour dormir.

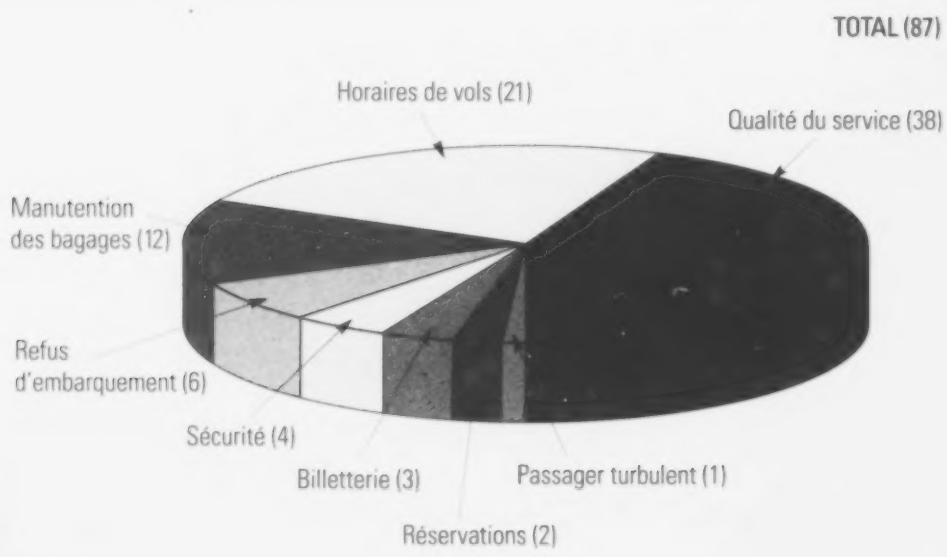
Le lendemain matin, lorsqu'un avion de remplacement est finalement arrivé, le personnel naviguant à bord n'avait pas été informé de l'incident. Il n'y avait pas d'oreillers et de couvertures supplémentaires à l'intention des passagers épuisés et, pour toute nourriture pendant les quatre heures de vols restantes, on leur a servi un petit déjeuner continental froid. Les passagers, qui avaient atterri à 23 h 30 à Harlingen, sont repartis à 7 h 55 le matin suivant.

Dans sa réponse aux demandes de dédommagement des passagers, Air Transat a déclaré : « Nous sommes désolés d'apprendre que certains aspects du service de notre compagnie aérienne n'ont pas répondu à vos attentes [...] Air Transat ne peut accepter quelque responsabilité que ce soit pour les retards de vols [...] mais à la seule fin de montrer sa bonne volonté [...] tous les passagers de ce vol ont reçu un bon de transport d'une valeur de 50 $ pour un déplacement futur avec Air Transat. »

Après maintes discussions et correspondances échangées entre le service à la clientèle d'Air Transat et le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, Air Transat s'est ravisé et a fait parvenir aux passagers qui s'étaient plaints au Bureau du commissaire un bon de transport additionnel d'une valeur de 200 $.

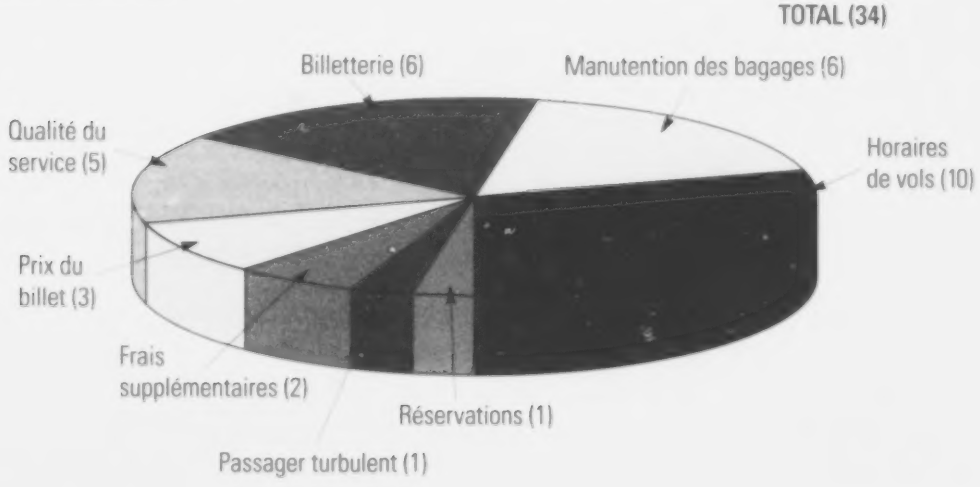
Sujets des plaintes – Skyservice

Le nombre de sujets de plaintes reçus contre Skyservice, entre le 1er juillet et le 31 décembre 2002, se répartit comme suit :



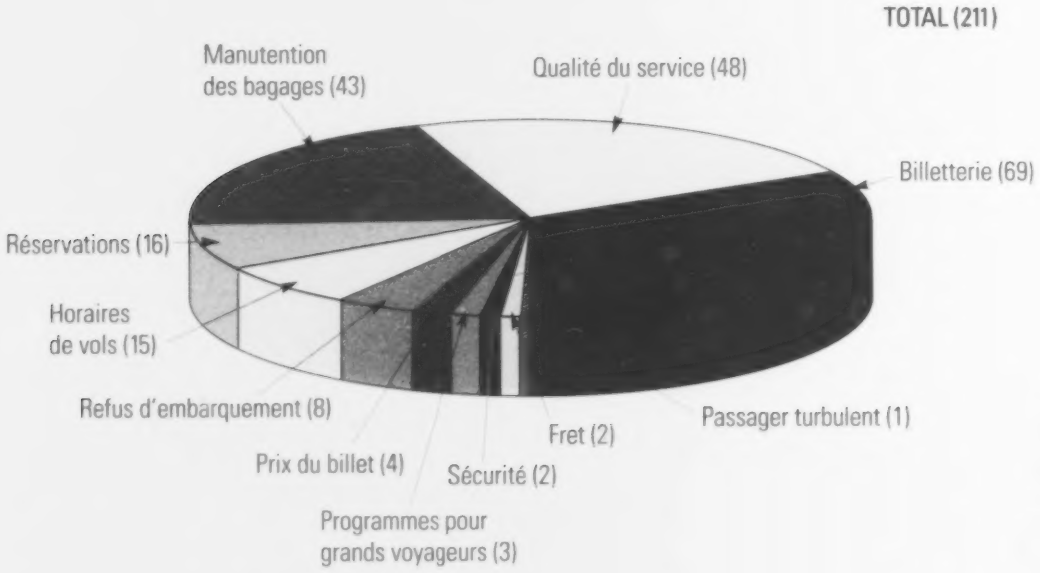
Sujets des plaintes – Autres transporteurs canadiens

Le nombre de sujets de plaintes reçus, entre le 1er juillet et le 31 décembre 2002, contre des transporteurs canadiens, à l'exception d'Air Canada, d'Air Transat et de Skyservice, se répartit comme suit :



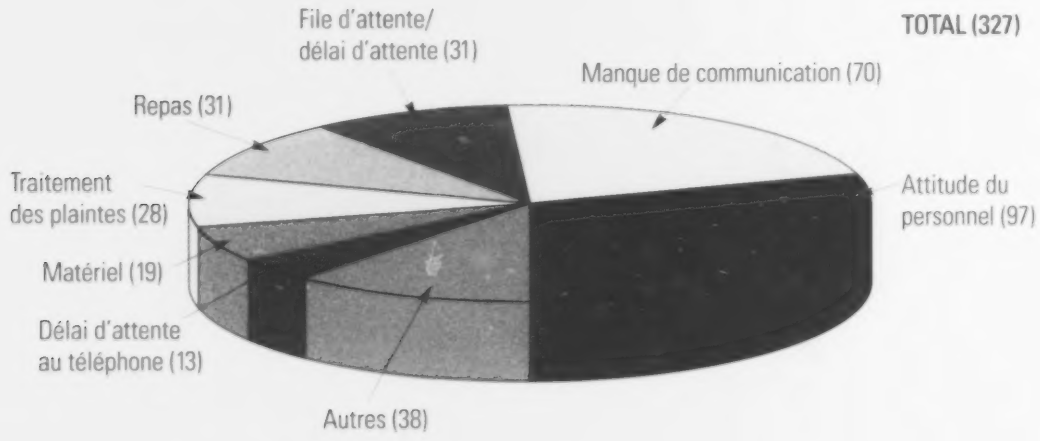
Sujets des plaintes – Transporteurs étrangers

Le nombre de sujets de plaintes reçus contre des transporteurs étrangers, entre le 1er juillet et le 31 décembre 2002, se répartit comme suit :



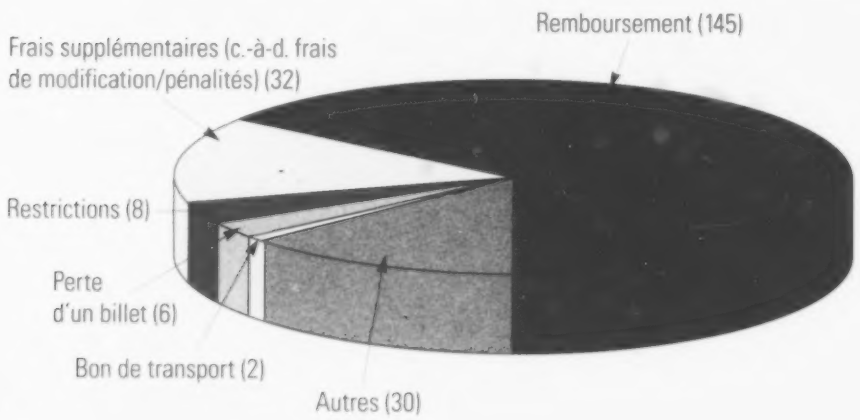
Qualité du service – Tous les transporteurs

Le nombre de sujets de plaintes concernant la qualité du service que le Bureau du commissaire a reçus entre le 1er juillet et le 31 décembre 2002 se répartit comme suit :



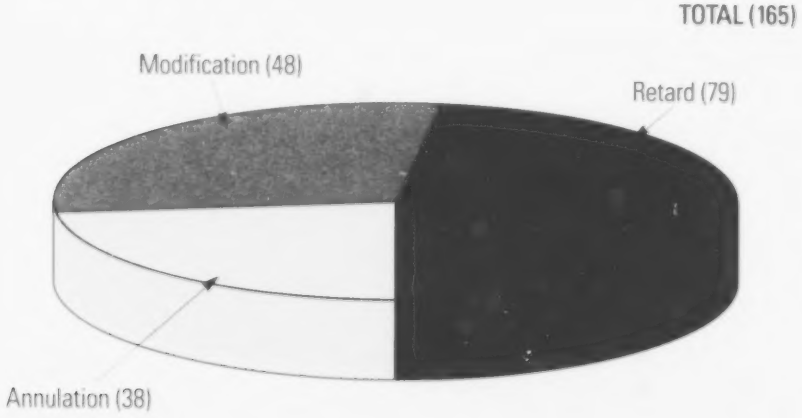
Billetterie – Tous les transporteurs

Le nombre de sujets de plaintes concernant la billetterie que le Bureau du commissaire a reçus entre le 1er juillet et le 31 décembre 2002 se répartit comme suit :



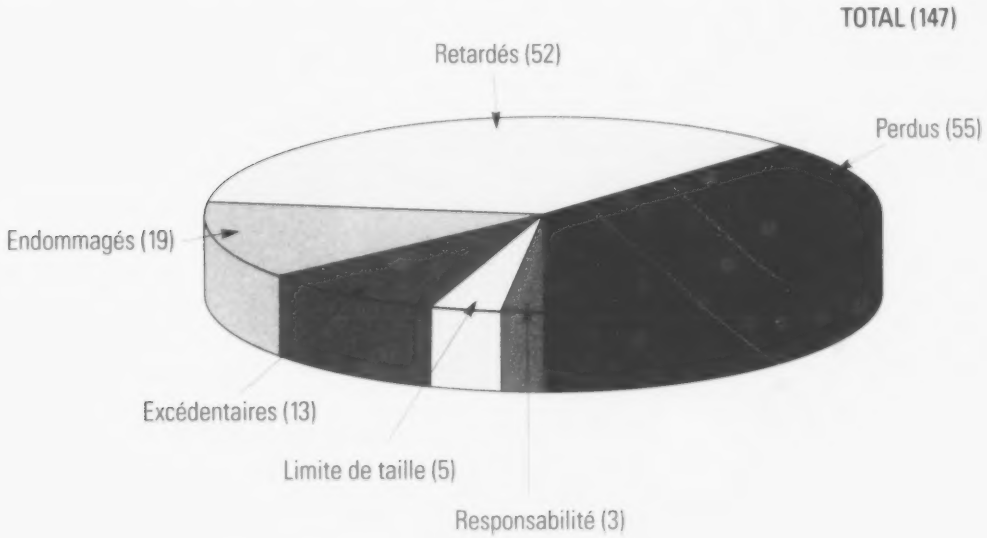
Horaires de vols – Tous les transporteurs

Le nombre de sujets de plaintes concernant les horaires de vols que le Bureau du commissaire a reçus entre le 1er juillet et le 31 décembre 2002 se répartit comme suit :



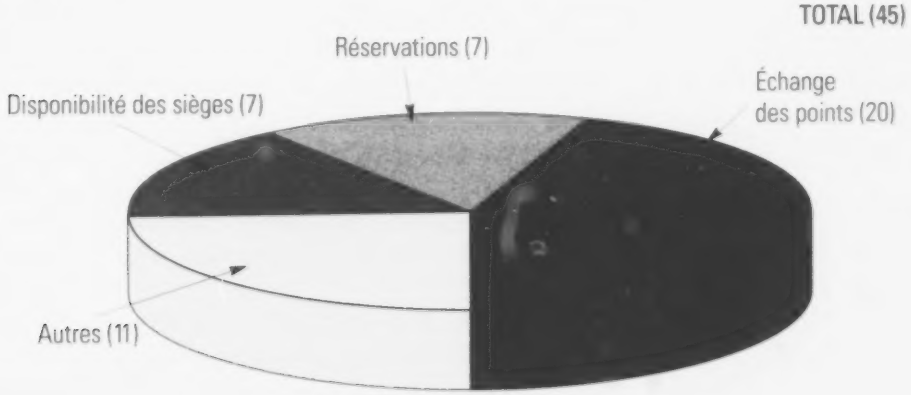
Manutention des bagages – Tous les transporteurs

Le nombre de sujets de plaintes concernant les bagages que le Bureau du commissaire a reçus entre le 1er juillet et le 31 décembre 2002 se répartit comme suit :



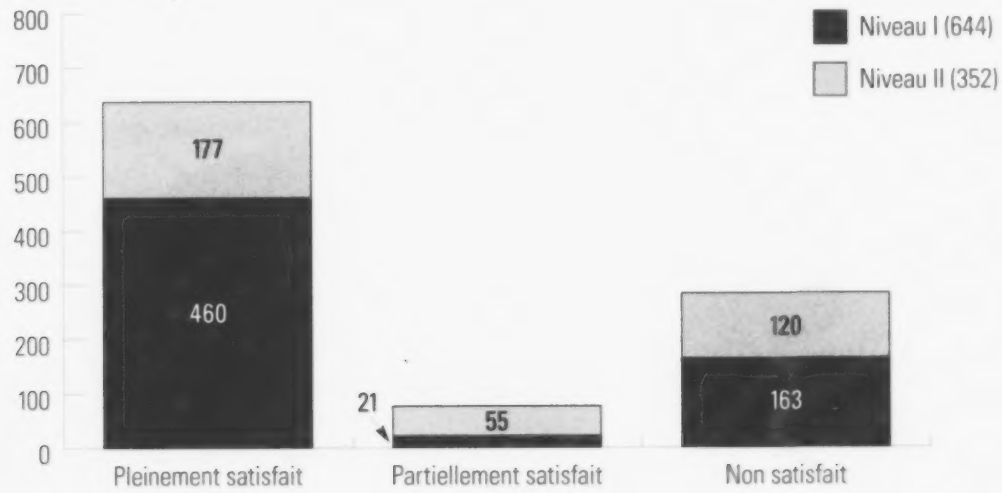
Programmes pour grands voyageurs – Tous les transporteurs

Le nombre de sujets de plaintes concernant les programmes pour grands voyageurs que le Bureau du commissaire a reçus entre le 1er juillet et le 31 décembre 2002 se répartit comme suit :



Satisfaction[4]

Le degré de satisfaction des plaignants à l'égard du règlement de leur plainte pendant la période du 1er juillet au 31 décembre 2002 se répartit comme suit :

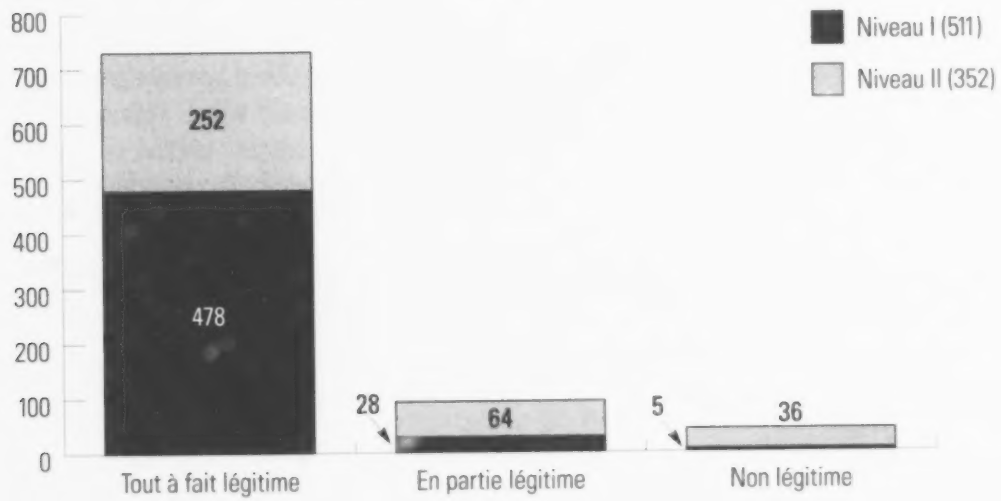


[4] Le degré de satisfaction déclarée se fonde sur l'appréciation, par les personnes ayant formulé des plaintes de niveau II, des résultats obtenus par le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Au moment d'envoyer une plainte de niveau I au transporteur visé pour qu'il y réponde directement, le Bureau du commissaire fait parvenir une lettre au plaignant lui demandant de communiquer avec lui par écrit s'il n'est pas satisfait de la réponse du transporteur. À moins d'être avisé du contraire, le Bureau estime que le plaignant est satisfait des résultats obtenus. Toutefois, le Bureau s'assure que les transporteurs répondent aux plaintes de niveau I sans tarder et que leurs réponses sont raisonnables et complètes. Si un transporteur ne respecte pas ces exigences ou que le plaignant avise le Bureau par écrit qu'il est mécontent de la réponse du transporteur, la plainte passe au niveau II.

- Au cours de la présente période de rapport, la majorité des plaignants, soit 72 %, ont été complètement ou partiellement satisfaits du règlement de leur plainte par le Bureau du commissaire.

Légitimité des plaintes

D'après l'évaluation du Bureau du commissaire, le nombre de plaintes réglées entre le 1er juillet et le 31 décembre 2002, selon leur niveau de légitimité, se répartit comme suit :



UNE BIEN MAUVAISE JOURNÉE

Il n'est pas rare, dans le traitement des plaintes portant sur des questions de service à la clientèle, que les parties présentent chacune une interprétation contradictoire de la suite des événements, que leurs points de vue diffèrent et qu'en général elles possèdent, au même titre, l'intime conviction que leur perception est la bonne.

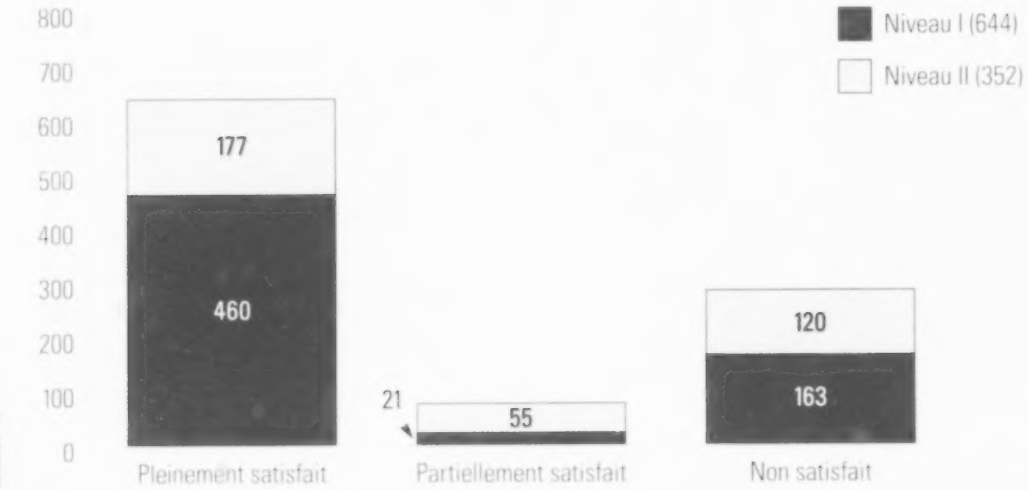
Les faits établis dans cette affaire sont clairs et ne font pas l'objet du litige. Sur un vol d'Air Canada en provenance de Londres, en Angleterre, à destination de Vancouver, une cruche d'eau contenant environ un litre d'eau, a été renversé par accident sur une passagère. On a entrepris de faire sécher ses vêtements et on lui a assigné un autre siège étant donné que celui qu'elle occupait était trop mouillé.

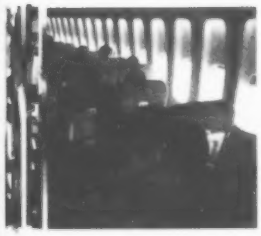
Cependant, la version qu'a rapportée la passagère est assez différente de celle qu'a donnée la compagnie aérienne relativement à ce qui s'est passé à la suite de l'incident.

D'après la plaignante : « C'est avec étonnement que j'ai constaté qu'on venait de me renverser un litre d'eau dessus et que j'étais complètement trempée. Je me suis dirigée immédiatement vers les toilettes pour me déshabiller. J'ai passé l'heure suivante presque nue, mis à part une couverture et une blouse mouillée pour me couvrir, assise sur un siège de service pendant que ma jupe, mon jupon, mes collants et mes dessous étaient accrochés un peu partout dans l'office pour sécher. Je ne peux décrire la gêne, l'humiliation et l'inconfort qui m'ont conduite aux larmes. En aucun moment un membre

Satisfaction[4]

Le degré de satisfaction des plaignants à l'égard du règlement de leur plainte pendant la période du 1er juillet au 31 décembre 2002 se répartit comme suit :



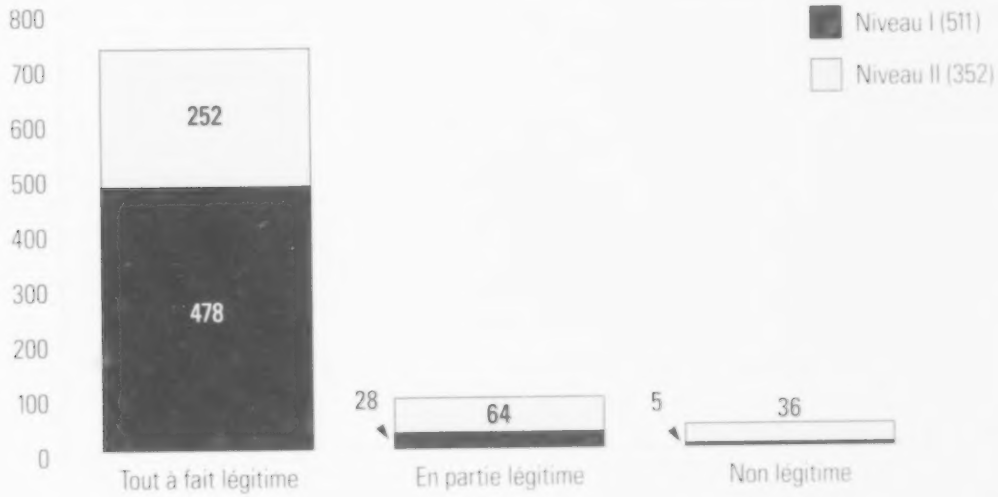


[4] Le degré de satisfaction déclarée se fonde sur l'appréciation, par les personnes ayant formulé des plaintes de niveau II, des résultats obtenus par le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Au moment d'envoyer une plainte de niveau I au transporteur visé pour qu'il y réponde directement, le Bureau du commissaire fait parvenir une lettre au plaignant lui demandant de communiquer avec lui par écrit s'il n'est pas satisfait de la réponse du transporteur. À moins d'être avisé du contraire, le Bureau estime que le plaignant est satisfait des résultats obtenus. Toutefois, le Bureau s'assure que les transporteurs répondent aux plaintes de niveau I sans tarder et que leurs réponses sont raisonnables et complètes. Si un transporteur ne respecte pas ces exigences ou que le plaignant avise le Bureau par écrit qu'il est mécontent de la réponse du transporteur, la plainte passe au niveau II.

- Au cours de la présente période de rapport, la majorité des plaignants, soit 72 %, ont été complètement ou partiellement satisfaits du règlement de leur plainte par le Bureau du commissaire.

Légitimité des plaintes

D'après l'évaluation du Bureau du commissaire, le nombre de plaintes réglées entre le 1er juillet et le 31 décembre 2002, selon leur niveau de légitimité, se répartit comme suit :



UNE BIEN MAUVAISE JOURNÉE

Il n'est pas rare, dans le traitement des plaintes portant sur des questions de service à la clientèle, que les parties présentent chacune une interprétation contradictoire de la suite des événements, que leurs points de vue diffèrent et qu'en général elles possèdent, au même titre, l'intime conviction que leur perception est la bonne.

Les faits établis dans cette affaire sont clairs et ne font pas l'objet du litige. Sur un vol d'Air Canada en provenance de Londres, en Angleterre, à destination de Vancouver, une cruche d'eau contenant environ un litre d'eau, a été renversé par accident sur une passagère. On a entrepris de faire sécher ses vêtements et on lui a assigné un autre siège étant donné que celui qu'elle occupait était trop mouillé.

Cependant, la version qu'a rapportée la passagère est assez différente de celle qu'a donnée la compagnie aérienne relativement à ce qui s'est passé à la suite de l'incident.

D'après la plaignante : « C'est avec étonnement que j'ai constaté qu'on venait de me renverser un litre d'eau dessus et que j'étais complètement trempée. Je me suis dirigée immédiatement vers les toilettes pour me déshabiller. J'ai passé l'heure suivante presque nue, mis à part une couverture et une blouse mouillée pour me couvrir, assise sur un siège de service pendant que ma jupe, mon jupon, mes collants et mes dessous étaient accrochés un peu partout dans l'office pour sécher. Je ne peux décrire la gêne, l'humiliation et l'inconfort qui m'ont conduite aux larmes. En aucun moment un membre

de l'équipage n'est venu s'excuser. En réalité, l'hôtesse responsable du dégât demeurait sur la défensive et hostile, ne m'adressant la parole que pour me dire que l'incident serait rapporté par écrit. Je tiens à préciser que mes deux pieds se trouvaient sous le siège devant moi et qu'il m'a donc été impossible de faire trébucher cette personne. »

Le transporteur a, pour sa part, déclaré : « On nous a rapporté qu'à la cinquième heure de vol, alors que l'hôtesse offrait de l'eau aux passagers, elle a accidentellement trébuché sur le pied [de la plaignante] et renversé de l'eau sur elle [...] Un examen exhaustif du rapport, corroboré par les affirmations des passagers voisins, confirme que les membres de l'équipage se sont conduits de façon appropriée pour remédier à ce malencontreux incident. »

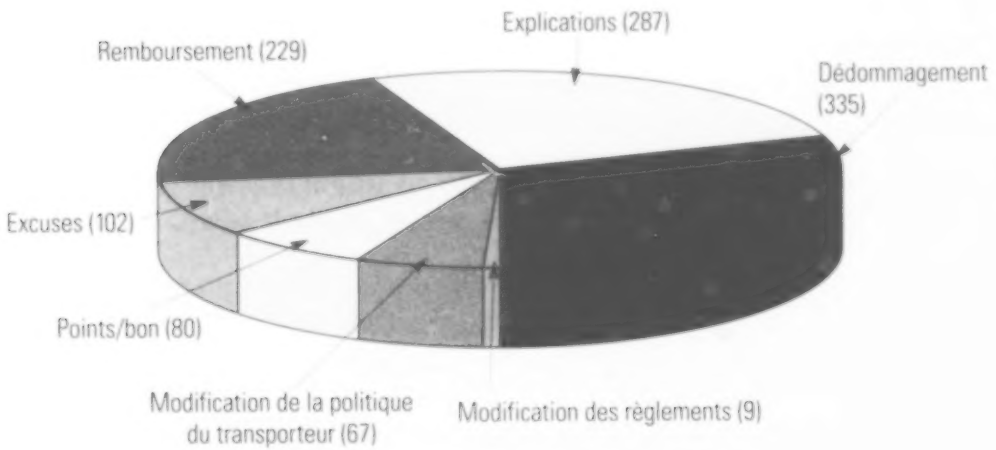
Le transporteur a offert à la plaignante un bon de 75 $ pour un déplacement futur ou un bon rachetable de 15 $, ce qui représente l'indemnité normale dans le cas d'éclaboussures accidentelles. La plaignante a refusé l'offre.

Dans cette affaire, les deux parties ont des points de vue différents sur ce qui s'est passé et, pour cette raison, il est impossible de déterminer qui a raison et qui a tort. Les parties ont également des opinions divergentes sur ce qui constituerait un dédommagement approprié. La commissaire a été incapable d'établir qui, des deux parties, était innocente et fautive, et puisque l'indemnité offerte excédait la responsabilité d'Air Canada aux termes de son tarif international, la commissaire n'a pas insisté auprès du transporteur pour que celui-ci consente à un règlement plus important.

Règlements des plaintes

Les types de règlements qu'ont demandés les plaignants entre le 1er juillet et le 31 décembre 2002 sont répartis comme suit :

TOTAL[5] (1 109)



[5] Certaines plaintes comportaient plusieurs règlements.

Plaintes par province, territoire ou autre

Le nombre de plaintes reçues par province, territoire ou autre se répartit comme suit :

Plaintes par province, territoire ou autre

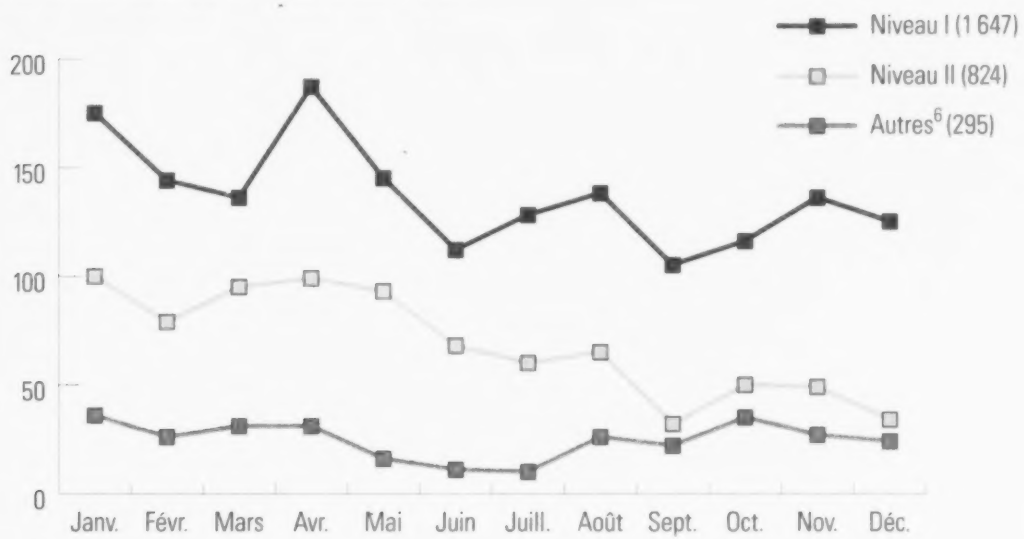
Le nombre de plaintes reçues par province, territoire ou autre se répartit comme suit :

TENDANCES DES DEUX DERNIÈRES ANNÉES

Les diagrammes suivants présentent les données des deux dernières années, soit du 1er janvier 2001 au 31 décembre 2002, de sorte à fournir une vue d'ensemble des tendances observées dans les plaintes qui parviennent au commissaire aux plaintes relatives au transport aérien.

Plaintes reçues par mois en 2001

Le nombre de plaintes reçues par mois et par type, entre le 1er janvier 2001 et le 31 décembre 2001, se répartit comme suit :

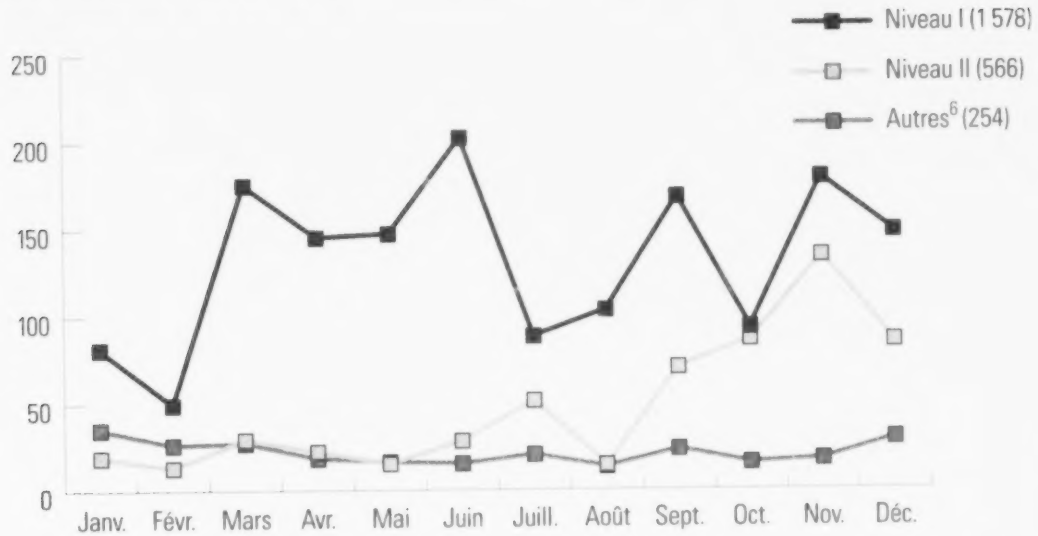


Plaintes reçues par mois en 2002

Le nombre de plaintes reçues par mois et par type, entre le 1er janvier 2002 et le 31 décembre 2002, se répartit comme suit :

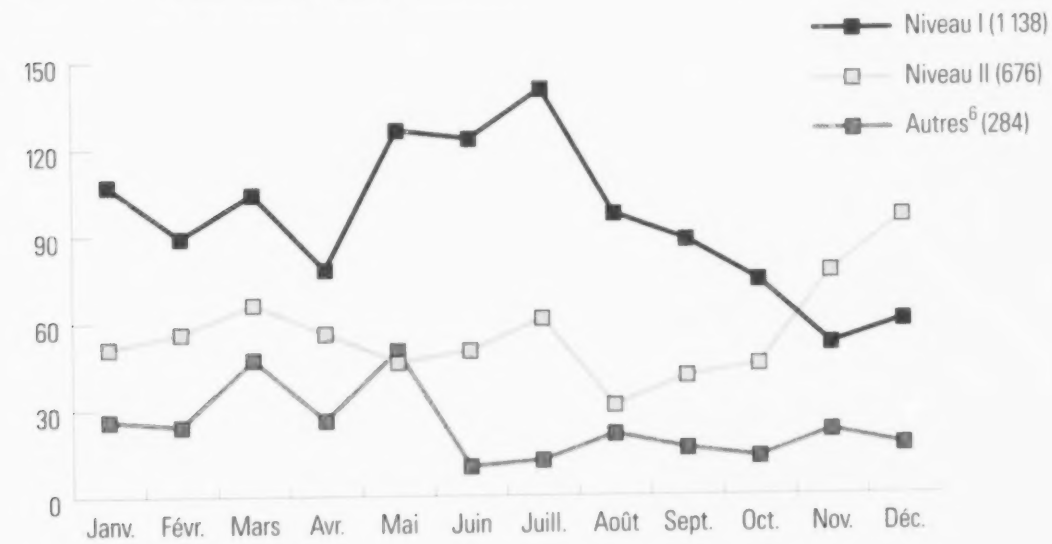
Plaintes réglées par mois en 2001

Le nombre de plaintes réglées par mois et par type, entre le 1er janvier 2001 et le 31 décembre 2001, se répartit comme suit :



Plaintes réglées par mois en 2002

Le nombre de plaintes réglées par mois et par type, entre le 1er janvier 2002 et le 31 décembre 2002, se répartit comme suit :



6 « Autres » désigne les plaintes transmises à d'autres divisions de l'Office, ministères, agences ou organismes du gouvernement.

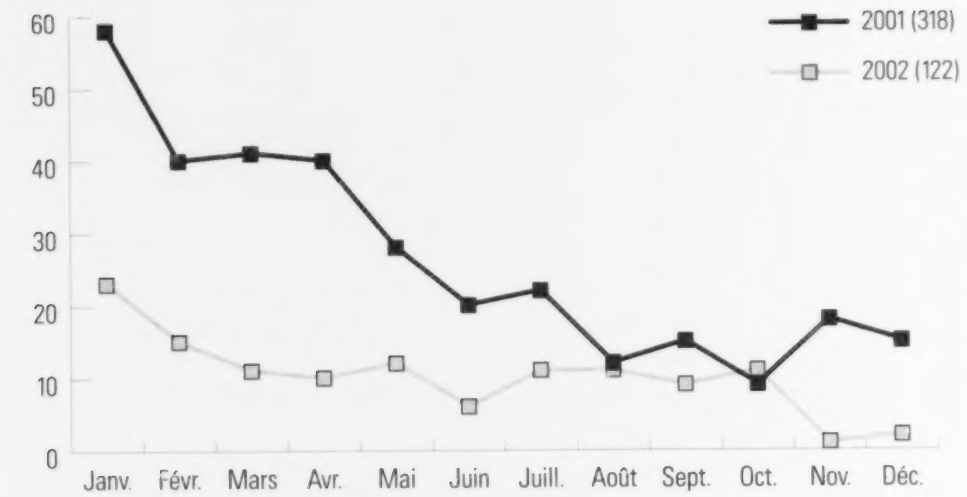
Principaux sujets de plaintes reçus par mois

Le nombre des principaux sujets de plaintes reçus par mois contre l'ensemble des transporteurs, entre le 1er janvier 2001 et le 31 décembre 2002, cinq d'entre elles se répartissent comme suit :

Manutention des bagages

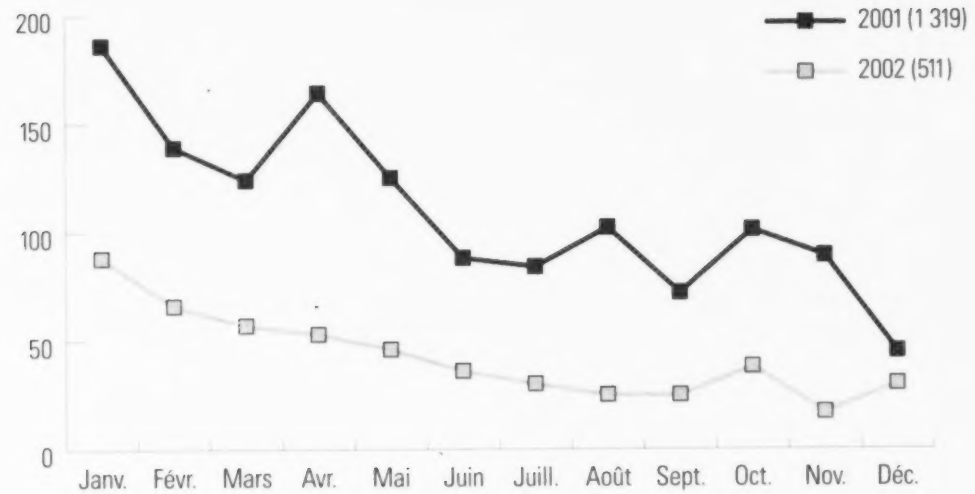
Billetterie

Programmes pour grands voyageurs



Qualité du service

Horaires de vols



RECOMMANDATIONS

JE RECOMMANDE QUE :

1. *Les transporteurs améliorent la façon dont ils s'occupent des passagers et les indemnisent lorsque des vols accusent de longs retards;*
2. *Les transporteurs revoient leur politique en matière de bagages perdus, retardés et endommagés pour faire en sorte que les passagers soient au courant des limites de responsabilité et des exclusions, et qu'ils soient indemnisés rapidement et équitablement lorsqu'il y a dommage ou perte;*
3. *Les transporteurs acceptent tous les billets d'avion émis par leurs agents dûment agréés;*
4. *Les transporteurs redéfinissent leur ligne de conduite relativement aux jeunes qui voyagent seuls.*

1. Les transporteurs devraient améliorer la façon dont ils s'occupent des passagers et les indemnisent lorsque des vols sont retardés.

Les vols retardés sont une réalité inéluctable du transport aérien puisque les avions se déplacent dans un environnement entièrement exposé aux caprices météorologiques. Cela est d'autant plus vrai en hiver, au Canada, alors qu'il faut s'attendre à des retards attribuables à la météo. Qui plus est, bien que les avions soient fiables et solides, leurs composantes mécaniques risquent de s'user et si c'est le cas, les retards sont presque inévitables. Lorsque la défaillance se produit dans une région éloignée du globe, le vol peut alors être retardé pendant plusieurs jours. Le problème n'est pas le retard en soi, mais plutôt « Comment les compagnies aériennes s'occupent des passagers lorsqu'il y a un retard? ». Dans plusieurs cas, la réponse est « Pas bien du tout ».

Qu'importe la gravité du retard, que ce soit pour quelques heures ou pour quelques jours, j'estime que les compagnies aériennes ont la responsabilité d'informer les passagers de ce qui se passe et du temps nécessaire pour que tout rentre dans l'ordre. Je suis très consciente qu'il ne s'agit pas d'une tâche facile, surtout si le retard s'éternise, mais il est essentiel que les voyageurs soient tenus au courant lorsqu'il y a un problème. La plupart des passagers vont reconnaître et apprécier volontiers une telle initiative. Alors, que devraient faire les transporteurs?

A. Offrir de la nourriture et des boissons

Dans le cas de retards dont la durée est relativement courte, soit moins de quatre heures, une bonne communication contribue grandement à apaiser l'inquiétude et la

frustration des passagers. Cependant, si le retard dure plus longtemps, il est alors nécessaire de prendre des mesures supplémentaires. Lorsque les retards se prolongent au-delà des heures de repas habituelles, il faut offrir de la nourriture et des boissons à tous les passagers et non pas seulement à ceux qui en font la demande. Si les transporteurs donnent des bons de repas aux passagers, ils doivent s'assurer que leur valeur est suffisante pour que les passagers puissent s'acheter un repas normal. Les transporteurs doivent également vérifier que des commerces accepteront ces bons.

B. Permettre aux passagers de retourner à la porte d'embarquement

Si un retard se déclare et que les passagers sont déjà à bord de l'appareil, je suis fermement d'avis que l'équipage doit faire ce qu'il peut, conformément aux règles de sûreté et de sécurité, pour que les passagers puissent regagner l'aérogare. Cela est particulièrement important lorsque les systèmes de chauffage ou de refroidissement de l'avion ne fonctionnent pas. On assiste trop souvent à des attentes prolongées à bord des avions dans des conditions étouffantes, sans nourriture, boissons ou information fiable.

C. Assurer l'hébergement pendant la nuit

Lorsque les retards se prolongent au-delà des heures « habituelles » de sommeil, plus précisément entre 23 h et au moins 6 h, il est raisonnable de s'attendre à ce que les passagers bénéficient de l'hébergement pendant la nuit, ou si l'aéroport se situe à proximité de leur domicile, qu'un service de transport leur soit offert pour s'y rendre et en revenir tout en leur précisant l'heure à laquelle ils doivent être de retour à la porte d'embarquement. Il faudrait également fournir aux passagers un moyen d'aviser les personnes qui les attendent à destination de leur retard et de l'heure approximative à laquelle ils arriveront.

D. Consentir à ce que les passagers retardés annulent leur voyage

Les retards les plus sérieux sont ceux qui durent plus de huit heures. Je recommande, dans de telles situations, que si le retard se produit au point d'origine, le transporteur offre aux passagers, en plus de toutes les autres mesures énoncées précédemment, la possibilité d'annuler leur voyage et de recevoir un remboursement complet, même s'il est stipulé sur leur billet que celui-ci n'est pas remboursable. Après tout, les passagers ont respecté leur part de l'entente et ce n'est pas leur faute si l'avion n'a pas décollé.

E. Offrir une indemnité réelle

Si, en dépit des huit heures de retard, les passagers décident quand même de voyager, alors je recommande que les transporteurs leur proposent de rembourser une part considérable du prix du billet qu'ils ont payé. Ou bien, les transporteurs pourraient leur accorder des points supplémentaires pour grands voyageurs ou leur donner des bons pour de futurs déplacements dont la valeur serait au moins le double du montant du remboursement. Ces

règlements devraient être offerts de manière proactive et à tous les passagers, qu'ils soient ou non membres du programme pour grands voyageurs d'un transporteur.

F. Proposer un vol sur une autre ligne aérienne

Outre tout ce qui précède, j'estime que le transporteur devrait offrir aux passagers, à ses frais, d'autres solutions pour se rendre à destination si cela est possible. Le transporteur devrait prendre des arrangements afin de trouver des places pour ses passagers retardés sur le premier vol disponible, qu'il s'agisse d'un vol de la même compagnie ou d'une autre compagnie.

G. Incorporer, dans le tarif, des dispositions contractuelles visant des situations inhabituelles

Je recommande que les politiques des transporteurs en matière de dédommagement et d'assistance à la clientèle lors de retards soient comprises dans leur tarif et qu'elles soient clairement affichées aux comptoirs d'enregistrement et aux portes d'embarquement, si possible.

2. Les transporteurs devraient revoir leur politique en matière de bagages perdus, retardés et endommagés pour faire en sorte que les passagers soient au courant des limites de responsabilité et des exclusions, et qu'ils soient indemnisés rapidement et équitablement lorsqu'il y a dommage ou perte.

A. Bagages perdus

Les bagages perdus, endommagés et retardés font partie du quotidien des lignes aériennes. Il est également vrai que tous les transporteurs limitent leur responsabilité en la matière et que certains biens comme les bijoux, l'argent comptant et les articles fragiles ou périssables sont exclus. En revanche, les compagnies aériennes ne présentent pas toutes les mêmes exclusions ou les mêmes limites de responsabilité. De fait, chez plusieurs transporteurs, les limites de responsabilité changent selon qu'il s'agit de vols intérieurs ou internationaux.

Les transporteurs ne sont assujettis à aucune norme gouvernementale en ce qui a trait à la limite de responsabilité à l'égard des bagages perdus sur des vols intérieurs. En conséquence, les limites de responsabilité varient énormément. Sur les vols d'Air Canada, la limite maximale est présentement

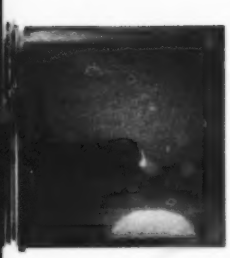
Limites de responsabilité des principaux transporteurs canadiens à l'égard des bagages perdus, endommagés et retardés sur des vols intérieurs.*

Transporteur	Limite de responsabilité
Air Canada	1 500 $ par passager
Air Canada – Jazz	1 500 $ par passager
Air Canada – Tango	750 $ par passager
Air Canada – Zip	250 $ par passager
Air Transat	750 $ par passager
CanJet	250 $ par passager
First Air	750 $ par passager
Jetsgo	250 $ par passager
Skyservice	750 $ par passager
WestJet	250 $ par passager

* Selon les données fournies par les transporteurs.

fixée à 1 500 $ par personne, tandis que sur les vols de WestJet et de Zip, elle n'est que de 250 $ par personne. Les voyageurs ignorent souvent ces limites établies par les transporteurs, et ceux-ci omettent d'en informer leurs passagers à moins qu'ils y soient contraints.

Sur les vols internationaux, y compris ceux entre le Canada et les États-Unis, la limite de responsabilité maximale pour les bagages perdus, endommagés et retardés a été établie par la Convention de Varsovie et par la *Loi sur le transport aérien* à environ 20 $ américains par kilo. Cela ne veut pas forcément dire que le plaignant recevra automatiquement l'indemnité maximale si sa valise est égarée. La plupart des transporteurs imposent un poids maximal sur les bagages enregistrés et exigent le paiement de frais supplémentaires pour les valises dont le poids est supérieur au poids maximal. Néanmoins, la majorité des transporteurs ne consignent pas le poids des bagages au moment de leur enregistrement. En l'absence d'un registre de poids, plusieurs transporteurs calculent le montant d'indemnisation à partir d'un tableau créé il y a plusieurs années par l'IATA, l'association qui représente les transporteurs aériens internationaux. Ce tableau présente le poids estimé d'un certain nombre d'articles sans tenir compte de leur valeur. Ainsi, l'indemnité pour une paire de chaussettes de 10 $ pourrait être plus élevée que celle pour un foulard en soie de 200 $! Les transporteurs déduisent également du montant d'indemnisation la valeur des articles faisant l'objet d'une exclusion.



Je recommande que les transporteurs consignent le poids de toutes les valises au moment de l'enregistrement de sorte à indemniser les voyageurs en fonction du poids de leurs bagages en cas de perte. Si les transporteurs ne notent pas le poids des valises, ils devront alors indemniser les voyageurs en fonction du poids maximal permis des bagages s'il est déterminé que ces derniers ont été égarés. On ne devrait pas tenir compte de la nature des articles contenus dans les bagages égarés étant donné qu'ils n'ont rien à voir avec le fait que le personnel de la compagnie aérienne ou les parties contractantes ont perdu les bagages.

De plus, je recommande que toutes les limites de responsabilité soient affichées clairement et bien en vue à tous les points de vente, y compris sur le site Web du transporteur si ce dernier vend des billets en ligne, ainsi qu'au comptoir d'enregistrement. Je recommande qu'une assurance complémentaire soit offerte à tous les passagers sur une base proactive.

Je recommande également que les transporteurs revoient leurs limites de responsabilité afin de s'assurer que les passagers soient indemnisés d'une manière juste et équitable pour la perte de leurs biens qui étaient entre les mains et sous la responsabilité d'un transporteur aérien.

B. Bagages retardés

De nombreux transporteurs se sont pourvus d'une politique pour couvrir les dépenses engagées provisoirement par les voyageurs résultant de la livraison tardive de leurs bagages enregistrés. La majorité des voyageurs ignorent l'existence d'une telle politique. Cette dernière, qui ne figure habituellement pas dans le tarif du transporteur de sorte qu'elle ne constitue pas une obligation pour celui-ci, prévoit une allocation quotidienne maximale en vue de l'achat d'articles essentiels (en général, il s'agit d'une somme d'environ 50 $ par jour et d'un montant maximal pour l'ensemble des dépenses provisoires d'à peu près 250 $). Si les valises sont perdues et non seulement retardées, l'allocation provisoire déjà payée est généralement déduite du montant du règlement final. Plusieurs transporteurs limitent également l'allocation de dépense accordée à 50 % du total des dépenses effectuées par le passager et insistent pour que celui-ci fournisse les reçus afin de corroborer la demande de dédommagement. Ces règles compliquées, peu connues et peu comprises, entraînent souvent confusion et malentendus.

Je recommande que les transporteurs adoptent des règles claires et faciles à comprendre en matière de dépenses provisoires occasionnées par des bagages retardés, et que l'allocation accordée ne soit pas déduite du montant du règlement final compte tenu que les dépenses que le voyageur a dû engager n'étaient pas par choix.

Je recommande également que la politique des transporteurs concernant les dépenses provisoires résultant de la livraison tardive des bagages figure dans leur tarif, et que les passagers soient avisés par écrit de cette politique au moment où ils informent le transporteur de la disparition de leurs bagages.

Enfin, je recommande que les dispositions concernant les indemnités maximales soient stipulées par écrit, clairement et sans équivoque, et que ces dernières soient basées sur les dépenses effectuées jusqu'à concurrence du montant maximal quotidien.

C. Bagages ou contenu endommagés

Dans la plupart des cas, lorsque les bagages ou leur contenu sont endommagés, les transporteurs tentent de les réparer ou de les nettoyer à leurs frais. Cependant, si un transporteur estime qu'il n'est pas envisageable de remettre à neuf les articles, il demande alors au passager de lui fournir les reçus originaux des biens qui ont été détruits afin de déterminer la valeur de ceux-ci. En général, cela se révèle impossible. En effet, qui conserve tous les reçus des articles qu'ils possèdent depuis plusieurs années? Il s'agit là d'une requête injuste, puisque le prix de remplacement des biens sera sans doute considérablement plus élevé que leur prix original, ce qui engagera des frais au voyageur pour une erreur qu'a commise la compagnie aérienne alors qu'elle avait la responsabilité de ses biens.

Je recommande que, lorsqu'il est décidé qu'un article a été endommagé par le transporteur et qu'il ne peut être réparé à la satisfaction du voyageur, l'indemnité soit fondée sur la valeur de remplacement d'un article comparable.

D. Articles exclus

Lorsqu'un transporteur accepte sciemment, comme bagage enregistré, un article exclu, mais qu'il omet d'aviser le voyageur que cet article fait l'objet d'une exclusion et que, par la suite, il égare ou endommage l'article, je recommande qu'une indemnité pour cet article soit versée au passager comme s'il s'agissait d'un article non exclu.

Je recommande de plus que les transporteurs proposent une assurance supplémentaire pour les articles exclus, ou encore qu'ils proposent aux voyageurs une autre façon de faire parvenir leur article à destination (p. ex. fret aérien, messagerie, poste, etc.).

3. Les transporteurs devraient accepter tous les billets d'avion émis par leurs agents dûment agréés.

Au moment où un consommateur se procure un billet d'avion auprès d'un agent de vente agréé et autorisé, il est en droit de présumer que le transporteur acceptera le billet tel qu'il a été émis. Malheureusement, ce n'est pas toujours le cas et les passagers font souvent les frais d'un chantage financier en raison de problèmes de comptabilité entre le transporteur et son agent, sur lesquels les clients n'exercent aucun contrôle.

À titre d'exemple, nous avons récemment assisté à des incidents où des agents de voyages auraient, semble-t-il, négligé de remettre à des compagnies aériennes, des sommes d'argent qu'ils avaient perçues de consommateurs. Les clients qui avaient acheté de bonne foi leur billet d'avion dans une agence de voyages agréée et établie, ne se doutaient pas qu'il y avait un problème avec leur billet. Ainsi, lorsqu'ils ont voulu effectuer leur voyage, la plupart des compagnies aériennes ont refusé d'accepter leur billet. Pour voyager tel qu'ils l'avaient prévu, les consommateurs ont dû acheter un autre billet.

Il semble que les passagers aient été les victimes innocentes de ce qui paraît clairement être un défaut dans le système d'achats de billets, et que les compagnies aériennes ont injustement imputé le fardeau financier aux consommateurs alors que le différend ne concerne qu'elles et leurs agences agréées.

4. Les transporteurs devraient redéfinir leur ligne de conduite relativement aux jeunes qui voyagent seuls.

Les tarifs aériens désignent comme « mineurs non accompagnés » des enfants dont l'âge se situe entre 5 et 11 ans inclusivement. Lorsqu'un mineur non accompagné voyage, l'adulte responsable qui s'occupe de son enregistrement doit fournir les documents appropriés ainsi que les coordonnées de la personne qui l'accueillera à destination. La compagnie

aérienne prend alors en charge l'enfant jusqu'à ce qu'elle le confie à la personne responsable qui l'attend. Le service pour mineurs non accompagnés est obligatoire pour les enfants faisant partie du groupe des 5 à 11 ans.

Les passagers âgés de 12 ans et plus sont considérés comme adultes. Les compagnies aériennes prétendent qu'elles ne sont donc pas tenues d'assurer une surveillance. Certains transporteurs, comme Air Canada, ont compris que les jeunes entre 12 et 18 ans ont parfois besoin d'encadrement et c'est pourquoi, si on leur en fait la demande, ils fournissent un service de surveillance discrète moyennant des frais minimes. Ces compagnies s'engagent à accompagner les jeunes pendant les escales, à les diriger correctement vers leur vol de correspondance et, plus important encore, ils veillent à les protéger contre des prédateurs possibles. J'estime que toutes les compagnies aériennes devraient offrir aux parents la possibilité d'acheter un tel service lorsque leurs enfants entre 12 et 18 ans voyagent seuls.

Je recommande que toutes les compagnies aériennes offrent, pour tous leurs vols, des services de surveillance à l'intention des jeunes âgés entre 12 et 18 ans.

L'ENFANT RENDU RESPONSABLE D'UN AUTRE ENFANT

Dans le jargon de l'industrie, lorsque des enfants âgés entre 5 et 11 ans voyagent sans la surveillance d'un adulte, on dit que ce sont des mineurs non accompagnés. Mais qu'en est-il des enfants plus âgés? Et des jeunes enfants qui voyagent avec des enfants plus vieux? La réponse est à la fois surprenante et alarmante.

La personne à l'origine de la plainte a fait des réservations sur un vol d'Air Transat de Toronto jusqu'à Fort Myers, en Floride, pour ses deux filles âgées de 13 et 10 ans afin qu'elles rendent visite à leurs grands-parents.

Le plaignant a raconté : « Au moment de réserver, [...] je me suis assuré qu'un accompagnateur se chargerait de mes enfants au départ et à l'arrivée. L'agent m'a confirmé que oui, et m'a expliqué qu'étant donné qu'elles ne voyageraient pas avec un « adulte », je devais payer le prix d'un billet d'adulte pour l'une de mes filles, et qu'elles seraient escortées à l'embarquement et au débarquement. Je devais également fournir une lettre des parents autorisant les grands-parents à accueillir les enfants à leur arrivée à Fort Myers [...]

« Lors d'une escale à Fort Lauderdale, contrairement à ce qu'on m'avait affirmé, les passagers ont dû débarquer de l'avion. Mes enfants n'étaient pas accompagnés et se demandaient ce qu'ils devaient faire. L'agent de bord a dit à ma fille de 13 ans qu'à son âge, elle n'avait pas besoin d'être accompagnée et qu'elle était responsable de sa soeur de 10 ans (incroyable) [...]

« À leur arrivée à Fort Myers, personne ne les escortait, il a fallu qu'elles récupèrent elles-mêmes leurs bagages, et leurs grands-parents n'ont pas eu à présenter de carte d'identité ou à signer quelque décharge de responsabilité que ce soit. Elles étaient les seules responsables d'elles-mêmes. »

Dans sa réponse initiale à cette plainte, Air Transat a déclaré : « Nous croyons sincèrement que cette regrettable situation est due à une confusion concernant le statut de vos enfants sur le vol d'Air Transat. Effectivement, Air Transat accepte des enfants âgés entre 5 et 11 ans en tant que mineurs non accompagnés pour autant qu'ils voyagent seuls. Si le mineur en question voyage avec un autre passager âgé de 12 ans et plus, alors l'enfant n'est plus considéré comme non accompagné.

« Par conséquent, bien que nous regrettions l'insatisfaction que vous et vos enfants éprouvez à l'égard de cet événement, nous devons vous informer que nous n'adresserons aucun reproche à nos agents, puisque vos enfants n'étaient pas considérés comme des mineurs non accompagnés conformément aux normes et règlements de l'aviation. Nous sommes désolés qu'une telle confusion se soit produite [...] »

Le transporteur a refusé d'accorder quelque dédommagement que ce soit.

Dans sa correspondance adressée à Air Transat, la commissaire a écrit : « Je demande à Air Transat d'expliquer pourquoi elle n'offre pas, pour les enfants âgés entre 12 et 16 ans voyageant seuls, un service d'assistance optionnel à peu de frais semblable à celui destiné aux mineurs non accompagnés. » La commissaire a également présenté une requête au transporteur pour qu'il rembourse la valeur de la partie non utilisée des billets d'avion des enfants compte tenu que ceux-ci sont revenus au Canada à bord d'un transporteur qui propose un service de surveillance optionnel.

Air Transat a répondu : « Comme nous l'avons précédemment fait savoir et conformément aux normes de l'aviation, les enfants de moins de 12 ans qui voyagent avec un autre passager âgé de 12 ans et plus sont tenus pour accompagnés; c'est pourquoi ils ne bénéficient pas du statut de mineur non accompagné. Ces renseignements sont clairement présentés sur notre site Web; il y est aussi indiqué que les passagers âgés entre 12 et 17 ans sont considérés comme étant de jeunes passagers. Air Transat fera ce qu'elle peut pour aider ces passagers, mais n'assume aucune responsabilité à leur endroit; pour cette raison, ils doivent être capables de voyager sans assistance. Il est possible de demander des services d'accueil et d'assistance pour les jeunes passagers, mais aucun service d'escorte ne sera fourni. »

La demande de remboursement a, une fois de plus, été refusée.

C'est à la commissaire qu'est revenu le commentaire final dans cette affaire. Dans sa dernière lettre adressée au plaignant, elle déclarait : « C'est avec regret que je dois vous informer qu'en effet, selon les normes de l'industrie, seuls les enfants de moins de 12 ans sont considérés comme mineurs. Je ne suis pas nécessairement d'accord avec cette pratique en vigueur dans le monde entier, mais à titre de commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, je n'ai pas le pouvoir d'ordonner à tous les transporteurs de modifier leur façon d'agir [...]

« Je suis stupéfaite qu'Air Transat estime qu'un enfant de 13 ans puisse être responsable de sa plus jeune sœur. »

LES FLEURS ET LES POTS

Dans l'exercice de leurs fonctions, les membres de l'équipe du Bureau du commissaire aux plaintes sont en relation constante avec de nombreuses compagnies aériennes. L'attitude générale des transporteurs en ce qui concerne leurs pratiques commerciales se décèle à la manière dont ils réagissent aux plaintes des consommateurs. Alors que certaines compagnies font des pieds et des mains pour regagner la confiance de leurs clients, d'autres semblent portées à les exaspérer davantage.

Au cours de la période dont il est question dans ce rapport, j'ai retenu deux exemples qui en disent long sur la bonne façon de se comporter en affaires, et sur l'autre.

Des fleurs à Alitalia pour s'être surpassée

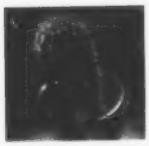
Lorsqu'un passager qui voyageait de Toronto à Téhéran s'est enregistré pour son vol de correspondance à Milan, il s'est rendu compte qu'il n'avait pas sous la main tous les documents requis pour être admis en Iran. Par conséquent, la compagnie aérienne lui a interdit l'accès à l'avion, et ce jusqu'à ce qu'il se procure le visa exigé.

Le passager s'est démené pendant deux jours pour obtenir ses documents et a finalement pu les présenter afin de poursuivre son voyage vers l'Iran.

À son retour, il a adressé une plainte au Bureau du commissaire disant qu'Alitalia aurait dû l'informer, à son départ de Toronto, qu'il ne pourrait entrer en Iran; il demandait au commissaire d'intervenir en son nom.

Dans sa réponse au plaignant, Alitalia a clairement expliqué que la responsabilité revient au passager de s'assurer qu'il possède tous les documents de voyage nécessaires avant d'entreprendre son voyage.

Néanmoins, Alitalia a fait preuve de compassion à l'endroit du passager et a estimé qu'un geste généreux de bienveillance pouvait contribuer à reconquérir la confiance de son client. Pour cette raison, le transporteur a remis au plaignant un bon d'une valeur de 500 $ applicable à un futur déplacement à bord d'un de ses vols.



Le pot à Aeroflot pour avoir manifesté une indifférence marquée vis-à-vis des plaintes portées par ses passagers

Le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a reçu plusieurs plaintes se rapportant à divers incidents impliquant Aeroflot. Certains clients demandaient qu'on les compense pour avoir perdu leurs bagages. Une autre cliente exigeait le remboursement des dépenses engagées parce que Aeroflot avait changé la ville de départ de son vol sans préavis. Livrée à elle-même en Inde, elle avait dû parcourir des centaines de kilomètres par ses propres moyens, pour enfin joindre son vol de retour au Canada. Un autre passager avait été forcé d'acheter un nouveau billet d'avion afin de retourner au Canada à cause d'une erreur d'un agent d'Aeroflot qui n'avait pas enregistré la date correcte de son voyage de retour.

D'après les plaintes que j'ai reçues, il semble qu'Aeroflot ignore régulièrement les demandes de dédommagement de ses clients, et qui plus est, lorsqu'elle propose un règlement, le montant est souvent inférieur à la limite de responsabilité qui apparaît dans son tarif.

Les tractations entre le Bureau du commissaire et Aeroflot sont des plus pénibles. Les plaintes qui se concluraient normalement en quelques semaines avec d'autres compagnies aériennes, prennent des mois, voire même des années, à se régler, et souvent le règlement n'arrive qu'à la suite d'un jugement de la Cour des petites créances ou d'une ordonnance de l'Office des transports du Canada.

Aeroflot a grand besoin de s'améliorer en matière de service à la clientèle et de règlement des plaintes.